

2015 MANPOWER SURVEY REPORT

HOTEL INDUSTRY

酒店業
二〇一五年人力調查報告

HOTEL, CATERING AND TOURISM TRAINING BOARD
VOCATIONAL TRAINING COUNCIL

職業訓練局
酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

目錄

	<u>段數</u>	<u>頁數</u>
報告摘要		1 – 16
<u>章數</u>		
一 緒論	1.1 – 1.15	17 – 20
二 調查結果摘要	2.1 – 2.21	21 – 42
三 結論	3.1 – 3.27	43 – 79
四 建議	4.1 – 4.24	80 – 93

附錄

1. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會 委員名單	94 – 95
2. 二〇一五年酒店業人力調查小組 成員名單	96
3. 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會 職權範圍	97
4. 調查文件及調查表	98 – 156
5. 統計表	157 – 276

	<u>附錄 5 的統計表：</u>	<u>頁數</u>
<u>表</u>		
1	全職及兼職僱員人數	158
2	空缺數目及受訓者／學徒人數	159 – 174
3	僱員宣有的教育程度	175 – 201
4	根據每月收入幅度分布的僱員人數	202 – 227
5	根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數	228 – 230
6	根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數	231 – 235
7	根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數	236 – 240
8	按平均年齡分布劃分的僱員人數	241 – 249
9	機構規模	250
10	過去十二個月內部晉升人數	251
11	預測十二個月兩類機構內各職級僱員人數	252
12	過去十二個月兩類機構內各職級新聘僱員人數	253
13	過去十二個月兩類機構內各職級新聘無酒店業經驗僱員人數	254
14	過去十二個月新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數	255
15	兩類機構內各職級僱員入職前的酒店業經驗（平均年數）	256
16	過去十二個月兩類機構內各職級僱員接受的內部訓練（平均人日）	257
17.1-17.3	按優次劃分各職級僱員宣有的訓練方式	258 – 260
18	過去十二個月內獲提供培訓的人數	261 – 266
19	預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動	267 – 269
20	在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓	270
21	設有水療中心設施及服務的酒店數目	271
22	過去十二個月內離職的僱員人數	272

<u>表</u>	<u>附錄 5 的統計表：</u>	<u>頁數</u>
23	過去十二個月遇到招聘困難人數	273
24	遇到招聘困難的原因	274 – 276

報告摘要

緒論

1. 是次酒店業人力調查的目的在於蒐集現時業內人力狀況的數據，以便推算未來的人力需求和培訓需要。調查工作於 2015 年 10 月 13 日至 11 月 13 日進行，個案跟進工作則於 2016 年 2 月完成。

2. 是次調查完全覆蓋政府統計處機構單位紀錄庫的 296 間酒店和酒店所經營的中式食肆，在《香港標準行業分類》所屬的編號如下：

門類 1：酒店 (HSIC 5501)
244 間機構

門類 2：酒店所經營的中式餐館 (HSIC 561109-561111)
52 間機構

3. 所調查的 296 間機構中，有 189 間填覆問卷，35 間不予以回覆。有效回應率為 86.2%。

行業前景

4. 2015 年全球經濟活動依然疲弱。踏入 2016 年，環球經濟狀況持續不穩，發達經濟體出現低速和不均勻的增長，新興市場面對下行壓力，地緣政局持續緊張，風險上升。預計全球經濟 2016 年將增長 3.4%，2017 年將增長 3.6%；而發達經濟體 2016 年的增長率料上升至 2.1%，升幅 0.2 個百分點。(資料來源：國際貨幣基金組織對世界經濟展望關鍵預測的更新報告—《世界經濟展望》最新預測，2016 年 1 月 19 日發表；香港特區政府 2016-17 財政年度政府財政預算案：財政司動議二讀《二零一六年撥款條例草案》演辭，2016 年 2 月 24 日發表。)

全球旅遊業方面，2015 年全球旅遊人數自 2010 年，連續第六年以每年平均 4% 或以上幅度增長。2015 年全球旅遊人數增長 4.4%，達至 11 億 8 400 萬。受到歐洲(+5%)的穩健增長推動，發達經濟地點(+5%)的增長超出新興經濟體(+4%)。

聯合國世界旅遊組織[UNWTO]信心指數顯示對 2016 年大致保持樂觀，估計全球各地旅客人數會增加 4%。在全球首要客源市場之中，中國內地自 2004 年起每年的消費出現雙位數字增長，並在出境旅遊繼續處於全球領導地位，令日本及泰國等亞洲旅遊地點，以及美國和歐洲多國受惠。(資料來源：聯合國世界旅遊組織新聞稿—「2015 國際旅遊業持續增長 中國保持最大遊客來源國地位」，2016 年 1 月 18 日發表。)

航空公司財務總監和貨運主管於 2015 年底指出，雖然 2016 年經濟

增長預測下調，業界仍然一致認為，能源成本持續下降，將可帶動收入與消費增加，2016 年的增長水平會較 2015 年略為改善。(資料來源：IATA 2015 年年終報告－「航空業經濟實績」(Economic Performance of the Airline Industry)，2015 年 12 月 10 日發表。)

5. 2015 年環球經濟增長放緩，金融市場大幅波動，拖累亞洲地區的出口表現。訪港旅遊業疲弱，旅客人次全年下跌 2.5%。本港整體出口貨值和訪港旅客人次自 2015 年中起均錄得按年下跌，跌勢在 2016 年有機會加劇。預計 2016 年本地生產總值實質增長 1 至 2%，低於去年的增幅。國際商品價格低企，預料輸入通脹會較為溫和。預測 2016 年整體通脹率為 2.3%，基本通脹率為 2%。(資料來源：2016-17 財政年度政府財政預算案：財政司動議二讀《二零一六年撥款條例草案》演辭，2016 年 2 月 24 日發表。) 然而，透過不同經濟項目深化與內地經濟的融合，尤其是配合國家推行第十三個五年規劃和「一帶一路」策略，將為本港帶來廣泛的增長機遇。考慮到外圍環境及內部方面的挑戰，預計香港經濟在 2017 至 2020 年間會有溫和增長，每年的趨勢增長率為 3%。(資料來源：香港特區政府「香港經濟近況」網頁－《二零一五年經濟概況及二零一六年經濟展望》，2016 年 2 月 24 日發表。) 經歷過去十年的急速增長，香港旅遊業已進入調整期。受到環球經濟及其他外圍因素影響，2015 年訪港旅客數字按年下跌 2.5%，共錄得近 5 931 萬人次。(資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。)

2015 年酒店實際平均房租為港幣 1 337 元，較上一年減少 9.2%。整體過夜旅客的平均留港時間為 3.3 晚，與 2014 年相若。與此同時，酒店平均入住率為 86%，下跌 4 個百分點。(資料來源：香港旅遊發展局（旅發局）旅業網－2016 年 1 月酒店入住率報告，2016 年 2 月發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。)

6. 亞太區內香港鄰近的多個旅遊地點與全球的旅遊目的地相繼積極宣傳，推動旅遊業發展，以招徠休閒觀光人士和商務旅客。

澳門已從博彩城市轉型為集多元娛樂休閒於一身、老少皆宜的旅遊目的地；新加坡在 2008 至 2015 年間幾乎每年都有新旅遊景點相繼落成；南韓借助韓流 (Hallyu) 的熱潮，成功把現有的風景名勝發展為多個新旅遊景點。日圓和歐元匯率在 2015 年大幅貶值，使這些國家更受遊客青睞。除了上述地區，馬來西亞、印尼、台灣、美國、英國、澳洲和加拿大分別透過放寬簽證限制或簡化申請簽證程序，招徠更多中國內地旅客。(資料來源：亞太區國際酒店投資論壇酒店投資消息－「萬豪酒店開幕顯示澳門持續增長」(Marriott openings highlight Macau growth)，2015 年 6 月發表；香港特區政府立法會秘書處資料研究組《香港旅遊業研究簡報》2014-15 年度第六期，2015 年 8 月發表；澳門特區政府旅遊局新聞稿－「澳門特區政府旅遊局年度記者招待會 推動智慧旅遊 拓展國際客源 提升旅遊服務質素加強與文化及體育協同效應」，2016 年 1 月 27 日發表；立法會經濟發展事

務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。)

7. 中國內地仍然是香港最大的客源市場。2015 年，儘管旅客總人數按年下跌 3%，過夜內地旅客人數下跌 5.7%；訪港內地旅客卻達 4 584 萬人次。內地訪港旅客人數有所下跌，主要受一系列外圍與內圍因素影響，如：前段所述旅遊目的地貨幣貶值和放寬簽證限制以吸引內地旅客前往；內地經濟增長放緩也影響內地旅客的消費模式及出遊意欲；香港曾發生有關個別的內地旅客不幸事件，影響他們訪港的意欲；將深圳戶籍居民「一簽多行」個人遊政策調整至「一周一行」。(資料來源：旅發局新聞稿－「對於內地調查深圳『一簽多行』個人遊政策 旅發局的回應」，2015 年 4 月 13 日發表；香港特區政府立法會－[立法會 CB(4)483/15-16/03 號文件]，2016 年 1 月 20 日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。)

8. 與 2014 年比較，2015 年來自長途市場的訪港旅客數目變化不大；當中以美國表現最佳，錄得 4.5% 的增長，來自歐洲的旅客則輕微下跌 1.8%。

2015 年短途市場的訪港旅客數字則較 2014 年下跌 1.0%。不過，來自泰國(+9.1%)和菲律賓(+10.9%)的旅客按年錄得增長，來自印度和越南的旅客亦分別錄得 3% 和 7.2% 的健康增幅。

綜合內外環境因素，旅發局預計 2016 年整體訪港旅客人次減少 1.8% 至大約 5 827 萬；2016 年內地訪港旅客總數料下跌 3.2%；其他國家訪港旅客人次則預期增加 3%。(資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。)

9. 香港特區政府與業界伙伴認為香港旅遊業不應只追求旅客人數的增長，而應向產品多元化及高增值的方向邁進。(資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表。)有建議認為香港應吸引更多商務旅客來港參加大小會議、展覽及其他商務活動，並制定有效措施推動郵輪旅遊進一步發展。(資料來源：香港特區政府立法會秘書處資料研究組《香港旅遊業研究簡報》2014-15 年度第六期，2015 年 8 月發表。)

港元持續偏強，導致訪港過夜會議、展覽及獎勵旅遊(MICE)旅客的數字較 2014 年下跌 5.2%。然而，值得注意的是受惠於中港兩地頻繁的商業活動，2015 年訪港的內地商務旅客較 2014 年增加 11.4%，帶動整體商務旅客數字按年增加 3.3%，共錄得 803 萬人次。當中，過夜商務旅客按年增加 4.3%。(資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。)

中國內地推出「一帶一路」新猷，加上香港在內地龐大市場與世界各地之間，一直扮演獨特的「超級聯繫人」角色，可受惠於新框架下的跨國經濟發展。同時，此倡議將擴大旅遊業的規模，更方便旅客申請「一帶一路」沿線國家的旅遊簽證。(資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報－「商務及發展局局長在柏林晚宴致辭」，2015年6月2日發表；*Maritime Insight*, Issue 1, 2015年6月1日出版。)

10. 旅遊業佔本地生產總值 5%，從業員 270 000 人*。（*數據摘自政府統計處四個主要行業的就業人數，包括（甲）入境旅遊，包括零售業、住宿服務、餐飲服務、過境旅客服務及其他；和（乙）外訪旅遊，包括旅行代理、代訂服務及相關活動和過境客運服務。）至於「與入境旅遊相關的總消費」較 2014 年減少 7.0%，為 3 337 億元。與 2014 年相比，2015 年訪港過夜旅客的人均消費為 7 235 元，按年下跌 9.1%。然而，旅客滿意程度則為 8.2 分（以 10 分為滿分），維持不變。預計 2016 年整體訪港旅客人次將下跌 1.8%，而「與入境旅遊相關的總消費」和過夜旅客的人均消費將分別下跌 1.6% 和 4%。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。）為了確保香港繼續逐步發展成為一般旅客和商務旅客的首選旅遊目的地，香港特區政府現已加強投資旅遊項目。新增旅遊基建與景點及提升的旅遊服務除可創造就業機會，推動經濟活動外，並同時促進業界持續健康發展。根據香港特區政府與不同業界提供的資料顯示，現正推行和構思中的大型旅遊及運輸項目與措施包括：

- (i) 為了開拓不同的客源，香港將提升承受能力以吸納旅客和疏導旅客到港內不同地區。香港特區政府已推出多項計劃，銳意把大嶼山發展成為新的商業中樞和遊客天堂。亦正計劃在「飛躍啟德」項目中發展啟德旅遊樞紐。（資料來源：香港特區政府新聞處新聞公報－「經濟發展委員會今日舉行第九次會議」，2015年11月27日發表；南華早報：「大嶼山大規模填海計劃和迪士尼樂園擴展 預料至 2030 年可容納 70 萬人」（Disneyland expansion part of massive Lantau land reclamation project to house 700 000 more by 2030），2016 年 1 月 11 日刊載。）
- (ii) 2015 年香港迪士尼樂園度假區為慶祝成立十週年，為賓客推出一系列嶄新的娛樂項目。2016 年 6 月亦已推出「星球大戰」主題新項目。而以漫威(Marvel)人物「鐵甲奇俠」為主題的全新遊樂設施以及迪士尼探索家度假酒店，將分別於 2016 年底和 2017 年初啟用。長遠發展方面，政府正與美國華特迪士尼公司商討香港迪士尼樂園度假區進一步發展。海洋公園全新的水上樂園將於 2018 年下半年開幕，園內首兩間酒店將分別於 2017 年及 2020 年啟用，有助海洋公園從香港人的公園提升為國際級度假勝地。（資料來源：香港迪士尼樂園新聞稿－「香港迪士尼樂園度假區 10 周年慶祝活動展開 嶄新遊樂設施及娛樂項目 慶祝在港 10 年奇妙里程」，2015 年 9 月 11

日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表；海洋公園新聞公報－「海洋公園選出富麗敦海洋公園酒店發展之首選投標者」，2016 年 2 月 4 日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。）

- (iii) 旅遊事務署計劃進一步改善鯉魚門海濱的設施。待全套工程項目完成詳細的環評及批出工程撥款後，可望最早於 2017 年開始興建，2020 年底竣工。
- (iv) 旅遊住宿方面，旅發局的統計數字顯示截至 2015 年 12 月酒店數目為 253 間，酒店房間為 73 846 間。估計 2016 年酒店數目和房間供應分別為 274 間及 76 643 間。過去 10 年共增加了逾 32 000 間房間，預計 7 200 多間房間快將營運，至 2017 年增至約 81 000 間房間。（資料來源：旅發局旅業網－截至 2015 年 12 月酒店供應情況，2016 年 2 月發表。）
- (v) 鮑覽香港海港景觀而設的香港摩天輪於 2014 年投入運作，讓遊客欣賞維港醉人的日與夜。（資料來源：香港旅遊發展局－「香港摩天輪」。）中環新海濱已成為深受旅客歡迎的旅遊地點，該處先後舉辦多項大型盛事。（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局，商務及經濟發展局局長撰文－「香港－好客旅遊城市」，2015 年 10 月 2 日發表。）旅發局亦善用維港夜景推廣旅遊業，繼續於 2016 年 8 月 5 日至 28 日及 11 月 25 日至 12 月 28 日推出「閃耀維港」3D 光雕匯演，以配合其他大型盛事。此外，旅遊事務署正計劃革新晚間舉行的「幻彩詠香江」大型燈光音樂匯演項目。
- (vi) 為了推動 MICE 旅遊發展，旅發局在 2016-17 年度會繼續因應遠近 MICE 市場的特性，採取針對性的推廣策略，同時跟專業組織及會議主辦機構合作，吸引更多高消費的 MICE 旅客訪港。為了促進 MICE 旅遊業務發展，政府計劃在沙田至中環線會展站上蓋興建新的會議中心，有關設計工作已在進行中。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。）
- (vii) 政府亦有多項措施推動郵輪旅遊，包括聯同國際郵輪公司進行策略宣傳，「發展飛航郵輪計劃」，以及推動區域合作，如運用「亞洲郵輪專案」集結鄰近港口資金，以發展及推廣各個參與港口的郵輪旅遊產品。（資料來源：香港特區政府立法

會，[立法會 CB(4)483/15-16/03 號文件]，2016 年 1 月發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。)

- (viii) 政府另一項重要的策略發展方向，是藉着活化歷史建築以發展文化創意旅遊，推展香港不同方面的吸引力，為旅客帶來更多元化的體驗。近年發展的新景點包括：由荷李活道前已婚警察宿舍打造而成的創意工業地標「元創方」，還有透過發展局「活化歷史建築伙伴計劃」進行保育及活化的歷史建築，如 YHA 美荷樓青年旅舍、饒宗頤文化館(前荔枝角醫院)等。(資料來源：香港特區政府立法會新聞稿—「立法會十八題：旅遊業規管」，2015 年 11 月 4 日發表。)
- (ix) 特區政府會進一步發展文化創意旅遊。2016 年已經推出的項目包括「香港動漫海濱樂園」。在推廣本港地道文化方面，旅發局自 2012 年起推出「新旅遊產品發展計劃」，資助業界部分推廣經費，以鼓勵業界開發不同主題及富特色的嶄新旅遊產品，當中包括富有地道文化特色的主題旅遊，例如帶領旅客品嚐本地美食的「深水埗地道美食體驗遊」，以及介紹香港傳統手藝文化的「香港特手」。(資料來源：香港特區政府立法會新聞稿－，「立法會十八題：旅遊業規管」，2015 年 11 月 4 日發表。)
- (x) 為重新塑造香港的旅遊形象，旅發局亦計劃在未來的宣傳工作加強香港美食文化的優勢並加以推廣，例如透過國際媒體宣傳香港美食的吸引力、邀請香港廚師隨團於旅發局的海外推廣活動中獻技。(資料來源：香港特區政府立法會 CB(4)590/15-16(05)號文件，2016 年 2 月 22 日發表。)特區政府將推行美食車先導計劃，宗旨是為香港的旅遊景點增添趣味和活力，為旅客及市民提供多元化、富創意和高質素的美食選擇，同時保持香港優良的食物衛生及安全水平。(資料來源：香港特區政府立法會 CB(4)481/15-16 號文件，2015 年 12 月 15 日發表。)
- (xi) 為保持最佳服務質素，行政會議同意機場管理局着手興建機場三跑道系統，預計 2024 年落成。(資料來源：香港特區政府新聞網：「落實建第三跑道」，2015 年 3 月 17 日發表；新聞公報，香港特區政府立法會，「立法會九題：香港國際機場接待旅客能力」，2015 年 7 月 8 日發表；香港特區政府 2016-17 年度財政預算案，財政司司長演詞，動議二讀《2016 年撥款條例草案》，2016 年 2 月 24 日發表。)
- (xii) 預計 2018 年第三季落成的廣深港高速鐵路香港段能提升交通網絡，連接香港和內地的交通網絡於未來數年將更趨完善。

連同港珠澳大橋於 2017 年落成後，旅發局會與珠海市文體旅遊局建立合作平台，加強聯繫，促進「一程多站」旅遊的發展。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。）屯門至赤鱲角連接路、港珠澳大橋、機場第三跑道等大型基建，會將大嶼山的地貌，由離島變成重要的商業及旅遊區。（資料來源：南華早報：「大嶼山大規模填海計劃和迪士尼樂園擴展 預料至 2030 年可容納 70 萬人」“Disneyland expansion part of massive Lantau land reclamation project to house 700 000 more by 2030”，2016 年 1 月 11 日刊載。）

- (xiii) 旅發局在 2016-17 年度會繼續加強與珠三角地區的合作，共同推廣包含香港在內的「一程多站」行程及旅遊產品，鞏固香港作為區內旅遊樞紐的地位。同時，旅發局亦會研究「一帶一路」策略對推動「一程多站」旅遊方面所帶來的機遇。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。）

11. 上述大型旅遊項目及運輸基建工程計劃，有助推動旅遊業增長，促進經濟活動；此外，香港特區政府會推出短、中、長期措施，減輕業界經營成本，並加強香港的吸引力和競爭力。措施包括豁免 2 000 間酒店和旅館一年的牌照費用。中期方面，政府會聯同業界擴充今年盛事的規模，並加強宣傳在香港舉行的國際體育賽事。為重新塑造香港的旅遊形象，旅發局將會展開研究，構思新的市場地位及宣傳策略。旅發局亦計劃於短途市場推出新一輪宣傳攻勢，同時加強在內地宣傳優質誠信旅遊。（資料來源：香港特區政府：香港經濟近況：《2015 年經濟概況及 2016 年展望》，2016 年 2 月 24 日發表；香港特區政府立法會 CB(4)590/15-16(05)號文件，2016 年 2 月 17 日發表。）

香港會舉行各項矚目的大型盛事，吸引更多高消費的過夜旅客訪港，為旅遊、零售、飲食、酒店等行業帶來更多商機。而「盛事基金」旨在推廣旅遊業，提升香港的國際形象，並推廣香港作為「亞洲盛事之都」，希望有更多大型藝術、文化、體育及娛樂活動在港舉行。基金在兩層機制下運作直至 2017 年 3 月底。（資料來源：香港特區政府立法會經濟發展事務委員會－立法會 CB(4)112/15-16(01)號文件，立法會 2015 年 10 月 26 日會議，2015 年 10 月 26 日發表；新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局提交－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表；盛事基金官方網頁 [http://www.tourism.gov.hk/tc_chi/mef/mef.html]。）

香港特別行政區政府於 2015 年 9 月宣布設立 1 000 萬港元的「旅遊景點海外推廣宣傳配對基金資助計劃」，以配對基金形式資助本港旅遊景點加強海外推廣工作。（資料來源：新聞稿：旅發局「旅遊景點海外推廣宣傳配對基金資助計劃」10 景點獲批資助 將聯同業界推出 69 個項目，2015 年 11 月 10 日發表。）

對人力的影響

12. 勞工市場在 2015 年大致保持穩定，失業率維持在 3.3% 的低水平。平均失業人數較 2014 年微升 1 500 人至 128 700 人。對比 2014 年，2015 年旅遊相關行業（例如住宿服務業）的失業人數有較明顯升幅，上升 1.1 個百分點。受惠於法定最低工資水平自 2015 年 5 月起上調，整體工資及收入見全面增長。（資料來源：香港特區政府《2015 年經濟概況及 2016 年展望》，2016 年 2 月 24 日發表。）統計數字顯示，大部分的空缺屬技工／操作工職級，而房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員。

13. 雖然業界的表現不如理想，但整體人手相對穩定，並無顯著減少，維持在大約 37 000 人。根據香港特區政府的勞工預測，至 2022 年住宿服務業的人手需求按年平均上升 2.5%。

14. 特區政府和業界致力推動旅遊業，加上內地及鄰近地區持續發展，預計未來將製造更多就業機會，訓練有素的幹練員工都會因這些商機受惠。

- (i) 根據《酒店供應情況報告》，2015 年底至 2019 年底期間將大約有 53 間新酒店落成，提供 10 236 間額外客房。（資料來源：旅發局香港旅業網：截至 2015 年 12 月《酒店供應情況》報告，2016 年 2 月發表。）以 0.65:1 的酒店員工與房間比例計算，這些新酒店在上述期間將創造約 6 650 個新空缺。開設新酒店，反映業界對未來訪港人數的預測樂觀，亦顯示持續需要受過訓練的員工以配合行業發展。
- (ii) 預期更多來自不同地區的旅客會到訪香港。旅發局在 2016-17 年度由政府恆常資助的總推廣預算，其中 74% 資源會投放到海外市場，並會把當中約七成資源用於吸引台灣、日本、南韓、東南亞、印度及美國的旅客；其餘 26% 的資源則會投放到內地市場，當中九成資源會用於非廣東省地區。針對短途市場的家庭及年輕旅客方面，預期重點推廣香港作為短線旅遊目的地的吸引力。新興市場方面，旅發局將集中投放資源到 2015 年表現較佳的印度市場。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會－立法會[CB(4)590/15-16(04)號文件]，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》，2016 年 2 月發表。）
- (iii) 旅發局會改變以往以購物為主的推廣重點，着重深化宣傳富特色的旅遊體驗，包括香港的美食文化。（資料來源：新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局提交－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表。）為配合這

項新計劃的推行工作，需不斷培訓專業員工，在酒店提供高質素的服務，並炮製本地和國際美食。

- (iv) 港珠澳大橋落成後，大嶼山將成為廣東、香港及澳門的匯聚點，製造大量商業及旅遊的機遇。高鐵香港段會促進服務業、推廣旅遊，並可直接創造逾 10 000 個職位。(資料來源：香港特區政府政府新聞網 facebook 專頁：八幅圖同你睇高鐵，2016 年 1 月 12 日發表；立法會經濟發展事務委員會－立法會 [CB(4)590/15-16(04)號文件]，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》，2016 年 2 月發表。)
- (v) 會議展覽及獎勵旅遊和郵輪旅遊亦會為香港帶來高增值旅客。旅發局會繼續加強向會展旅遊活動的主辦機構宣傳，並與專業組織和會議籌辦組織緊密合作，爭取更多 MICE 旅遊活動在香港舉行，吸引更多具高消費力的會展旅客。(資料來源：新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局提交－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表。)
- (vi) 預計停泊啟德郵輪碼頭的郵輪次數由 2015 的 58 次，增加至 2016 年 90 次，2017 年更達 162 次。啟德郵輪碼頭所接待的郵輪旅客達 228 809 人次，較 2014 年增加一倍。(資料來源：旅發局：《郵輪乘客統計（按國籍／地區計）》，2016 年 1 月發表；啟德郵輪碼頭最新發展，官方網址 [<http://www.kaitakcruiseterminal.com.hk/highlights/>]，2016 年 1 月發表。) 政府亦致力推動本港郵輪旅遊業的發展，包括推動與鄰近區域合作，提升整個區域對郵輪公司的吸引力。(資料來源：新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局：「商務及經濟發展局局長提交予立法會財務委員會特別會議介紹工商及旅遊事務的書面發言稿件全文」，2015 年 3 月 30 日發表；立法會經濟發展事務委員會－立法會 [CB(4)590/15-16(04)號文件]，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》，2016 年 2 月發表。)
- (vii) 旅發局在 2016-17 年度會繼續籌辦多項大型活動，擴大規模及增添嶄新元素，並將於多個主要客源市場展開推廣活動，重點宣傳香港多方面的旅遊體驗，包括夜生活、景點、地道文化、藝術及娛樂、體育和戶外活動等。(資料來源：環美郵輪碼頭新聞稿：「啟德郵輪碼頭慶祝 2015 年度的里程」，2016 年 1 月 25 日發表。)
- (viii) 香港特區政府由本學年起推出 9 億 6 000 萬元的計劃，資助學生修讀指定專業的自資學士學位課程，包括旅遊與款待，反映需要不斷培訓幹練的旅遊業員工，讓香港四大經濟支柱

之一的行業得以持續。(資料來源：香港特區政府 2016-17 年度《財政預算案》，財政司司長演詞，動議二讀《2016 年撥款條例草案》，2016 年 2 月 24 日發表。)

15. 2016 年《施政報告》指出，職業教育可以讓青年人發揮興趣和潛能。政府全盤接納「推廣職業教育專責小組」提出的建議，並會積極考慮如何落實，包括全數資助中學提供應用學習課程；延長「職業教育和就業支援先導計劃」，以惠及多兩屆共 2 000 名學生；支持主要的職業專才教育機構舉辦大型技能比賽，選拔香港代表參與世界技能大賽等。(資料來源：香港特區政府：2016 年《施政報告》，2016 年 1 月 13 日發表。) 以其亞太區卓越職業專才教育[VPET]機構的願景，職業訓練局[VTC]在本地及全球教育發展中發揮積極作用。VTC 已清晰釐定多個重點發展領域，包括推廣 VPET，重整課程，制定本地、內地與國際策略等，長遠而言，更為香港栽培及凝聚一批訓練有素、專注敬業的人力資源。VTC 得到政府的大力支持，為酒店業及相關行業培訓優秀的員工；VTC 的酒店課程由證書、高級文憑以至學士學位程度，為行業培育新一代員工，同時為業內人士提供不同的在職培訓和提升課程，以增進知識和提升技能。此外，為期 18 個月的酒店業青苗發展先導計劃(即以先導形式推行的 Earn & Learn 職學計劃)，在 2015 年 9 月由香港酒店業主聯會及 VTC 的酒店及旅遊學院(前旅遊服務業培訓發展中心)聯手推行，目的為有興趣投身酒店業的學生提供訓練，加入具前景的行業。

16. 如何在職場挽留千禧世代或 Y 世代的員工(大約 1980–2000 年出生)，是企業管理層的頭號議題。可行的應對方法包括：在維持工作效能和效率的情況下，給予他們較大的彈性，例如工作不局限時間、地點，這可讓 Y 世代在工作及個人責任方面取得平衡。(資料來源：香港經濟日報，「Y 世代愛轉工 企業 3 招留人」2015 年 6 月 30 日刊載；2015 年 International Journal of Business and Management Vol. III (1): ‘Generation Y at work: insight from experiences in the hotel sector’，瑞士 Robert A. Lewis，2015 年發表。)

17. 預計到 2020 年，旅遊業半數的消費來自千禧世代。這旅客群對酒店的位置及科技設施十分重視。他們大多會利用流動裝置預訂酒店、登記入住及退房，他們要求過程靈活直接、以自助形式進行，無需與酒店職員接觸。時尚酒店和精品酒店逐漸流行，正好說明大型的酒店品牌正為迎接千禧世代這旅客群作準備。為酒店裝備好科技設施和媒體，是對未來世代的合理投資。(資料來源：“Millennials in the hospitality industry: How hotels need to adapt”，<https://www.daylighted.com>，2015 年發表；“What Should Your Hotel Know About Generation Z?”，<http://lodgingmagazine.com>，2016 年 3 月 1 日發表。)

調查結果摘要

18. 2015 年 9 月，酒店業有 37 154 名僱員，當中經理／專業人員 2 996 人(8.06%)、督導員／技術員 11 120 人(29.9%)、技工／操作工 21 823 人(58.7%)和文員及其他員工 1 215 人(3.3%)。

19. 本會審視過調查結果，認為所得數據大致能反映調查期間酒店業的人力概況，亦相信僱員整體人數增加的趨勢會持續。

2016 年至 2018 年人力推算

20. 本會假設將酒店員工與房間比例定為 0.65:1，並根據旅發局預測的酒店房間數目，推算酒店業人力數字如下：

年份	實際人力	僱主預測	④推算人力	#推算房間數目
2015	37 154			73 846
2016		38 532 (+4.9%)*	38 972	76 643
2017			41 838 (+7.4%)**	81 052
2018			43 594 (+4.2%)**	83 753

資料來源： -旅發局發表截至 2015 年 12 月《酒店供應情況報告》

-根據人力市場分析法[LMA]推算 2016 至 2018 年的酒店業人力

④ 假設 2016 年計劃興建的酒店最終全部落成

* 推算人力相對於 2015 年實際人力的增／減百分率

** 推算人力相對於上年數字的增／減百分率

推算需增加培訓人數

21. 本會根據 LMA 所推算的人力增長數字，並將經理／專業人員級與督導員／技術員級的流失率定為 2%、技工／操作工級與文員及其他員工職級的流失率為 10%，推算 2016 年業內需增加培訓以下數目的人手：

2016 年需增加培訓人數

職級 (在全部職級所佔 %)	僱員人數 <u>(2015)</u>	每年 流失人數 (2%/10%) <u>(A)</u> <u>(A) = 2%</u>	預測 增加人手 (4.9%) <u>(B)</u>	估計每年 需額外 培訓人數 <u>(A) + (B)</u>
經理／專業人員 (8.06%)	2 996	60	147	207
督導員／技術員 (29.9%)	11 120	222	545	767
技工／操作工 (58.7%)	21 823	<u>(A) = 10%</u> 2 182	1 069	3 251
文員及其他員工 (3.3%)	1 215	122	60	182
總計	37154	2 586	1 821	4 407

建議

22. 本會研究過人力調查結果並參考酒店業現況後，為人力培訓發展以及吸引挽留人才方面提出以下建議：

- (i) 酒店業繼續擔當重要角色，支持旅遊業為香港四大經濟支柱。為保持競爭力，必須繼續訓練精幹人才，擔當操作工、督導員及經理級職務，令酒店服務及相關產品的水準，比同區對手更具優勢。為吸納新血加入酒店業，必須提升職業教育培訓的專業形象和質素。在推動業界人力發展以配合人手需求方面，政府的角色舉足輕重。本會認為，政府、業界伙伴及培訓機構必須齊心協力，在社區加強宣傳攻勢，讓公眾對職業專才教育能有正面觀感；此外，亦必須進一步加強和更新培訓設施及配套，優化學習環境，並提升職業教育培訓的專業形象。

- (ii) 本港現有酒店房間約 74 000 個，估計未來三年有 7 300 個新酒店房間投入運作，預計對人手愈加渴求。要符合業界的人力需求，必須持續培訓操作工級的人才。考慮到成本及其他社會因素後，在這段期間輸入勞工並非可行。另外，為紓緩業界人手持續短缺的問題，加上旅客的旅遊及住宿模式有所改變，本會委員認為，政府應有策略地規劃並審批酒店項目，以配合目標市場及業界的需要。
- (iii) 本會認為，共 37 154 名從業員需接受技術提升及與時並進的訓練，以維持業界競爭力。調查結果顯示，受訪期間酒店業有 12.3% 僱員過去 12 個月內完全沒有接受任何訓練（經理級 1.3%；督導員級 3.4%；操作工級 6.6%）。約 57.1% 僱員接受的訓練為期少於五天至兩星期或以上。此外，酒店業以技工／操作工級員工居多，未來幾年該職級的訓練需求理應最大。至於受訪期間過去 12 個月的新聘僱員有 4 498 名，當中 778 名沒有相關工作經驗，而技工／操作工級佔最多 (87.7%)。在新聘僱員當中，款待業課程應屆畢業生佔 8.02%。雖然銷售利潤對商業機構固然重要，艱難時期尤其考慮利潤為先，培訓資源在後；但本會仍然認為，如要維持機構長遠發展，經理及督導員級員工必須緊貼瞬息萬變的營商環境和發展，還要學習最新知識和技能、作業典範及行業科技，提高效率和效益。公司應有遠大目光，為經理及督導員級員工提供不同進修機會，如：由本地或海外認可培訓機構開辦的專業教育及培訓課程、會議、論壇、研討會、技能提升工作坊及廚藝示範活動，開闊他們的環球視野。
- (iv) 從調查得知，一般而言，2016 年支持員工接受訓練的酒店機構較 2015 年減少 10.09%。然而，計劃安排的培訓當中，語言技巧培訓的升幅最大 (+15.5%)，而英語比普通話更顯重要；其次是貿易技能培訓 (+2.21%)。僱主認為研討會／工作坊的訓練方式最適宜，其次為夜間制訓練模式。僱主為僱員培訓投放更多資源，這種上升趨勢將有助栽培和挽留人才，鞏固香港「亞洲國際都會」的地位，有利酒店業發展。本會認為，培訓機構安排的語文培訓應與工作職務相關，讓報讀人士掌握語文及溝通技巧，並能即時在工作上學以致用。
- (v) 為協助推動香港的好客之道和優質服務文化，本會促請酒店業僱主鼎力支持培訓工作，提升僱員的顧客服務技巧，接待來自世界各地的商務及消閒旅客。多國語言和遊客文化培訓對操作工級員工至關重要，除了提升他們的溝通技巧和英語、普通話的語文能力，也可增進他們對中國其他方言及日韓等目標市場的語言能力。

- (vi) 酒店業發展日新月異，加上外圍環境充滿挑戰，從業員應終身學習。本會認為，持續進修有助個人發展，進而提升業界整體的人力質素。僱主應鼓勵僱員善用政府資助的多項培訓計劃，如：持續進修基金、新技能提升計劃、僱員再培訓基金、以及 VTC 管理的資助訓練課程計劃和新科技培訓計劃，並建議他們報讀認可機構開辦的培訓課程，緊貼業界最新發展。
- (vii) 儘管款待業近來的發展不濟，本會認為香港有潛力繼續成為商務及消閒旅客心目中的旅遊首選。每位市民都有責任向遊客展現友善好客的形象，而政府應推行公眾教育，讓他們了解款待業擔當重要角色，有助創造就業機會和貢獻經濟。
- (viii) 本會認為，香港特區政府應繼續支持業界及專業培訓機構設計推行職業專才教育課程，培育切合業界需要的人才。優秀人才從來都是振興經濟、創造就業及持續發展的關鍵。為了培育未來人才，本會建議政府應分配更多資源，資助由酒店及訓練機構合辦的業界伙伴培訓課程。此外，亦須為職業專才教育課程學生提供實習機會，確保他們順利從學校過渡到職場。有系統的綜合學徒培訓課程，能讓學生在現實工作環境中活用所學，技能知識亦得以提升，對人手緊絀的酒店機構有所貢獻。以上課程有貫通的升學銜接路徑以及清晰的事業目標，應能繼續吸引更多人才投身求才若渴並正在老化的酒店業。
- (ix) 「細心服務，做多一步」，永遠都能為賓客帶來驚喜。酒店經營者深明賓客的體驗非常重要，不單提供稱心服務，還要超乎他們的期望。為此，必須向酒店學課程的學生強調現實環境中，不論前堂還是後勤服務都要照顧周到，締造全面的賓客體驗。隨著社會變遷和教育改革，新世代從業員的能力、心態及期望或許與年長一輩有異。本會認為，酒店業一般的入行門檻頗高，年輕畢業生與業界的期望可能有所出入。酒店與相關行業有其獨特的工作性質，講求隨傳隨到的服務；故須讓學生明白，在以人為本、要求嚴格的酒店行業能否成功發展，關鍵在於個人特質，如：自律、重視服務信念、盡責等。為此，職業專才教育機構可開辦提升個人質素的課程，為畢業生做好準備。除了教授多元技能，培訓機構也應注重培養學生在職場的適應力，將工作實習結合課堂學習，除了整合專業知識，也可設計全人發展的單元課程，提升軟技能，包括：人際關係、團隊精神、解難、分析及決策思維，切合實際工作需要，讓學生設身處地解決難題。這種按步就班，以解難為本的學習體驗，可助畢業生在不同環境中反思專業態度，改進表現，更能迎合酒店業的需要。

- (x) 本會得悉政府及業界伙伴積極推廣，吸引 MICE、商務及郵輪觀光的高消費過夜旅客訪港，酒店業對幹練人力的需求與日俱增。香港向海外大力宣傳本港獨有、各式各樣的美酒佳餚體驗，又為鞏固香港「亞洲盛事之都」的地位，全年舉行各項大型盛事，吸引酒店住客和各類酒店服務的旅客。建議業界培訓機構參照各職位的人力空缺及未來人力需求而開辦課程，當中可包括：支援、營運和管理由酒店舉辦的會議、研討會、展覽、盛事項目及不同餐飲和廚藝活動的人才；培訓機構必須具備先進的設施及優良師資，協助畢業生裝備充足投入工作。本會亦促請政府額外撥款推行上述培訓工作。
- (xi) 本會認為，讓學生及從業員多參與業界活動及國際技能大賽，有助擴闊他們的環球視野，助他們發揮更大潛能。此外，新一代的酒店經營者及從業員也要提升技能、價值取向、創意及分析力，以國際視野解決問題；參與海外交流活動，全面接觸新技能、以環球思維及視野，是認識不同文化及生活方式的好機會，亦有助加強業界所需的語文能力及人際技巧。透過本地與海外業界之間的知識和技術交流，再與本地從業員分享作業典範，能提升酒店業整體服務質素的標準。
- (xii) 為吸引年輕一代以酒店業作為事業目標，本會鼓勵酒店從業員參與招聘日、學校講座及同類學校活動，向師生和家長介紹業界的工作性質及光明的事業前景。這些活動能讓業界和打算入行的人士交流資訊，了解雙方期望。職業專才教育課程的模範畢業生及業界傑出人士的分享，能提高中學生投身酒店業的興趣，鼓勵他們選擇酒店業的職前培訓及教育。
- (xiii) 現今，僱員非常重視工作生活平衡，尤其年輕世代。鼓勵業界僱主採取適當措施挽留人才，如：改善工作環境、靈活安排工作時間及假期。此外，在人手緊絀的工作環境下，如能為有潛質的員工提供清晰可行的事業發展路徑及繼任計劃、適當地關顧員工，對提升員工士氣十分重要。因此，應提供培訓，以便指導、帶領和推動不同世代的員工共同合作。
- (xiv) 酒店能否取得最大的利潤回報，繫於賓客的忠誠。互聯網正不斷改寫酒店業的發展，改善賓客體驗。酒店經營者應著手大數據及資料探勘等工作，改善與賓客的聯繫，提升賓客服務。業界值得投資合適的工具及人力，以蒐集並分析有關數據，再考慮如何推出配套令顧客稱心滿意，帶來收益。故此，應購入硬件及軟件系統、資料探勘程式、通訊設備及聘用精幹人才操作並管理這些新科技，從而令賓客稱心滿意，提升營運效益。

- (xv) 流動科技能促進酒店與賓客和潛在顧客建立緊密即時的聯繫。流動裝置日益普及，用戶透過這種方式預訂酒店服務的次數相應增加，為酒店帶來收益的同時，也能提升顧客的滿意度和忠誠度。由於千禧世代十分重視流動科技，業界應推行策略計劃，善用流動科技與賓客建立長遠關係。顧客意見及口碑對推動酒店業務極為重要。客戶群體信賴在社交媒體實時分享的意見及體驗，年輕世代尤其重視；因此酒店業可善用社交媒體、流動科技及推廣策略，宣傳正面的服務形象及其賣點，擴大品牌名聲。本會鼓勵業界發展此範疇的專才。
- (xvi) 本會留意到，新世代對旅遊、消費、款待服務與設施的需求，與 X 世代及過往的世代不同。要滿足千禧世代的期望，應提供相關培訓，改善服務及產品質素週期，吸引顧客。
- (xvii) 現代人較為長壽，健康和教育程度亦不斷改善，而且需要大量體力勞動的工作減少，現今愈來愈多年長人士可更長時間留在勞動市場內，香港特區政府亦十分支持友待年長人士的僱傭措施。年長員工可與新世代分享豐富的工作經驗、知識和技能，協助機構內的指導及培訓工作。此外，聘請年長人士的好處甚多，他們有責任感、忠誠、轉工情況較少，有助緩解業界人手短缺的問題。因此，業界應為年長人士提供培訓及再培訓機會，讓他們學習新知識，配合業界的發展趨勢。
- (xviii) 全球人口老化，酒店業亦應照顧長者市場，提供長者友善的無障礙環境，按照他們的需要和喜好調整產品及服務，並融入酒店設施之中。另應向酒店學課程提供資助，開發研究項目，配合相關需要。
- (xix) 本會將繼續支持酒店業舉行會議、論壇及分享研討會／工作坊，供從業員參與。

第一章

緒論

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

1.1 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會隸屬職業訓練局[VTC]，成員由香港特別行政區政府委任，委員會其中一項職責是評估款待業的人力及訓練需求，並因應業界對幹練人才的需求，向局方提供發展訓練服務及設施的建議。委員會成員名單、轄下2015年酒店業人力調查工作小組成員名單及職權範圍載於附錄1至3。

人力調查

1.2 酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會（下稱「本會」）按照職權範圍，於2015年10月13日至11月13日進行酒店業人力調查，蒐集業內各主要職務的最新人力資料，並於2016年第二季發表人力調查報告（下稱「本報告」），公布人力調查結果所得的結論及建議。是次調查在政府統計處協助下進行。

1.3 本會進行人力調查，目的在於：

- (i) 評估酒店業主要職務的人力及訓練需求；
- (ii) 預測酒店業人力增長情況；以及
- (iii) 建議措施，應付業界的人力及訓練需求，包括經理／專業人員、督導員／技術員、技工／操作工、文員及其他員工等職級。

調查方法

1.4 調查工作於 2015 年 10 月 13 日至 11 月 13 日進行，並於 2016 年 2 月完成跟進個案。

1.5 調查表、附註及工作說明於調查開始前兩星期寄予所有抽樣酒店。

1.6 調查期間，政府統計處派員到抽樣酒店，確保收妥資料。填妥的調查表先經過審核及編碼，必要時與填覆者核實，再由政府統計處作資料處理及編製圖表。

1.7 所蒐集的資料絕對保密，只以綜合數字發表，不會提及個別機構。

調查範圍

1.8 是次調查覆蓋政府統計處機構單位記錄庫所載列的全港 244 間酒店，以及 52 間酒店中菜部，包括下列兩個主要類別：

門類 1： 酒店(HSIC 5501)

244 間機構

門類 2： 酒店所經營的中式餐館(HSIC 561109-561111)

52 間機構

1.9 調查所得全職僱員資料包括：

(i) 調查期間的僱員人數；

(ii) 僱主預測 12 個月後（2016 年 9 月時）僱員總數；

(iii) 現有空缺數目；

- (iv) 受訓僱員人數；
- (v) 僱員平均每月收入；以及
- (vi) 僱主對各級僱員宜有教育程度、訓練方式及訓練期的意見。

1.10 此外，是次調查亦包括以下兼職僱員資料：

- (i) 調查期間的兼職僱員人數；以及
- (ii) 月薪、日薪及時薪兼職僱員的平均收入。

調查填覆率分析

1.11 在 296 間選定機構中，有 189 間填妥並交回問卷，35 間不予作答，有效填覆率為 86.2%。

人力評估程序

1.12 本會評估人力的程序如下：

- (i) 蒐集各主要職級的最新人力資料；
- (ii) 分析調查數據；以及
- (iii) 推算酒店業的人力供求。

僱員釋義

1.13 本報告內，「僱員」指在機構內全職工作（每月最少四星期，每星期不少於 18 小時）的受薪人士，包括為機構全職工作的東主及合夥人，但不包括在機構分處工作的人士。

1.14 「兼職僱員」可按時薪（或按工作項目）、日薪或月薪聘用。

調查結果

1.15 是次調查結果摘要、本會結論以及培訓建議，分別載於本報告書第二、三、四章。

第二章

調查結果摘要

僱員人數

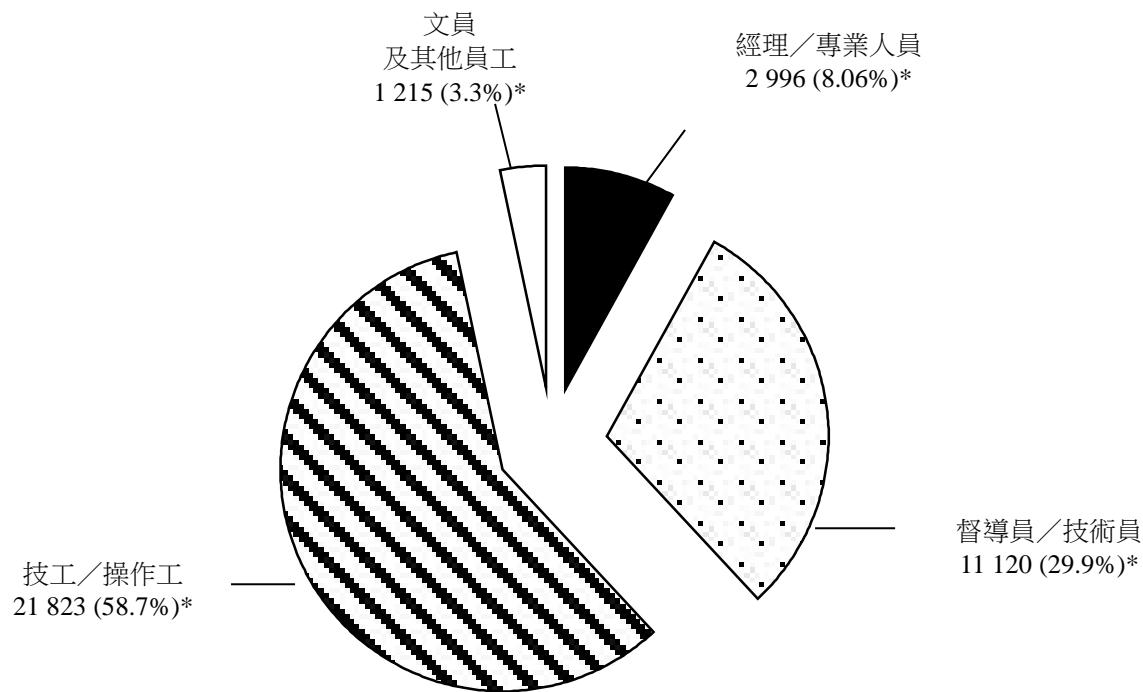
2.1 調查顯示，截至 2015 年 9 月時酒店業共有 37 154 名僱員，與 2013 年時 36 759 名僱員比較，增加了 395 名(1.07%)。業內各職級僱員的分布情況如下：

表 2.1：各職級僱員人數

<u>職級</u>	<u>僱員人數</u>	<u>佔僱員總數百分率</u>
經理／專業人員	2 996	8.06%
督導員／技術員	11 120	29.9%
技工／操作工	21 823	58.7%
文員及其他員工	1 215	3.3%
總計	37 154	100.0%

圖 2.1：各職級僱員分布情況

總數：37 154



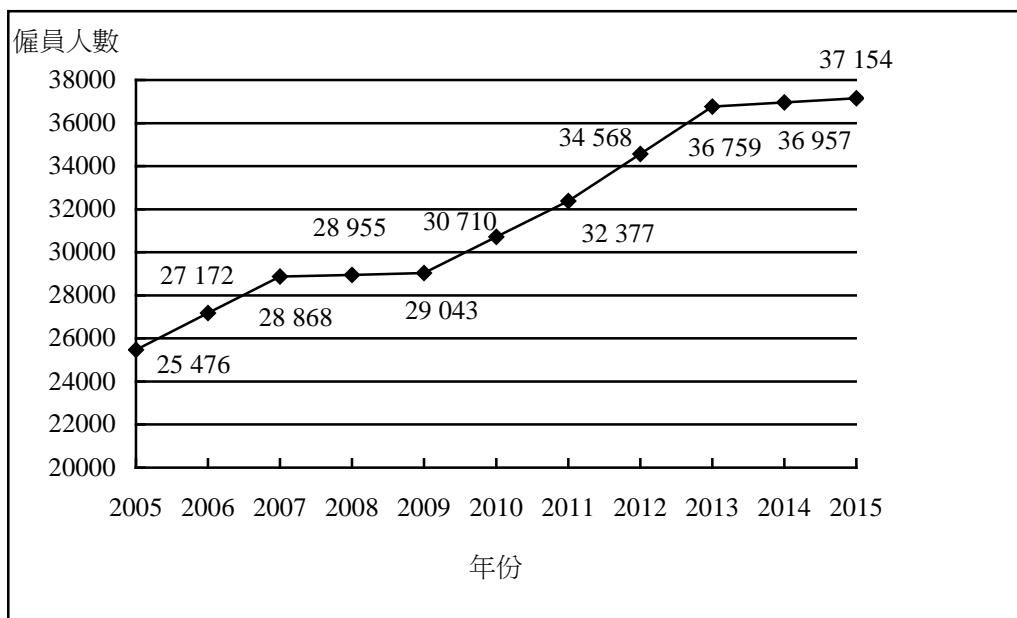
(*) 佔僱員總數百分率

僱員人數趨勢

2.2 2005年至2015年間酒店業僱員人數趨勢的比較見表2.2(a)與(b)。同期酒店數目與酒店客房數目見表2.2(c)與2.2(d)。

表 2.2 (a)

僱員人數趨勢
(2005年至2015年)



資料來源：數據來自2005年至2015年間各份《酒店業人力調查報告》

表 2.2(b)

各職級僱員人數趨勢
(2005年至2015年)

年份	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
2005	1 556	7 124	15 898	898	25 476
2006*	1 669	7 674	16 913	914	27 172
2007	1 783	8 225	17 929	931	28 868
2008*	1 870	8 474	17 681	930	28 955
2009	1 957	8 723	17 433	930	29 043
2010*	2 098	9 208	18 459	944	30 710
2011	2 240	9 694	19 485	958	32 377
2012*	2 532	10 220	20 778	1 039	34 568
2013	2 823	10 746	22 071	1 119	36 759
2014*	2 910	10 933	21 947	1 167	36 957
2015	2 996	11 120	21 823	1 215	37 154

* 以插值法計算

表 2.2 (c)

酒店總數
(2005年至2015年)

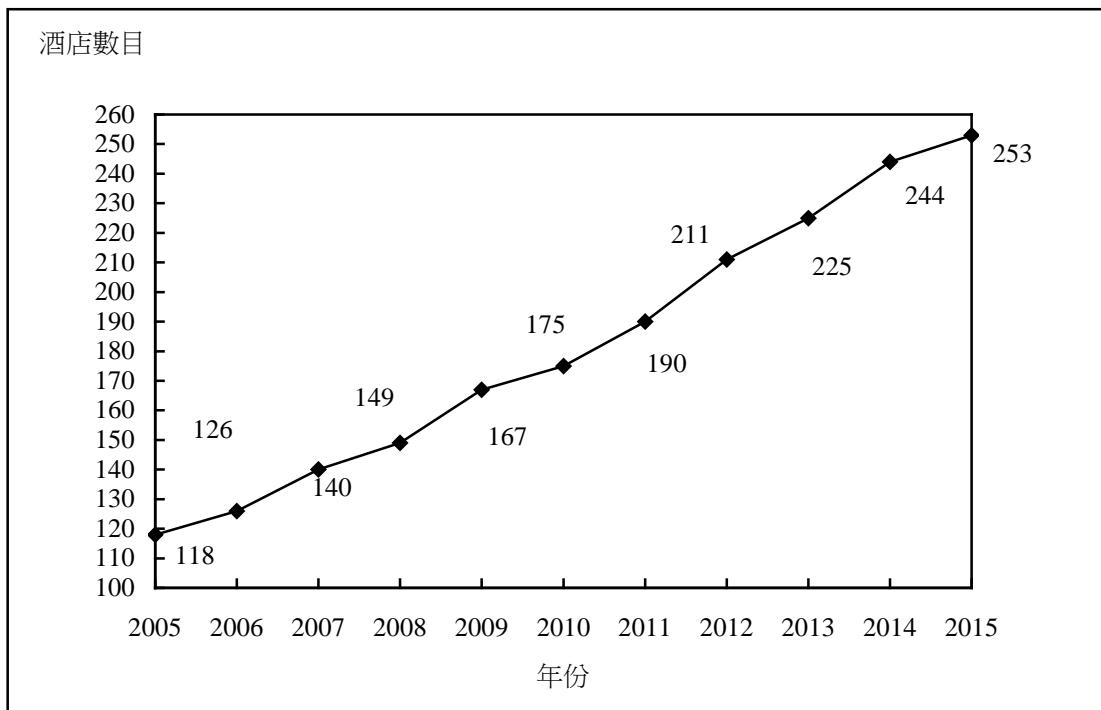
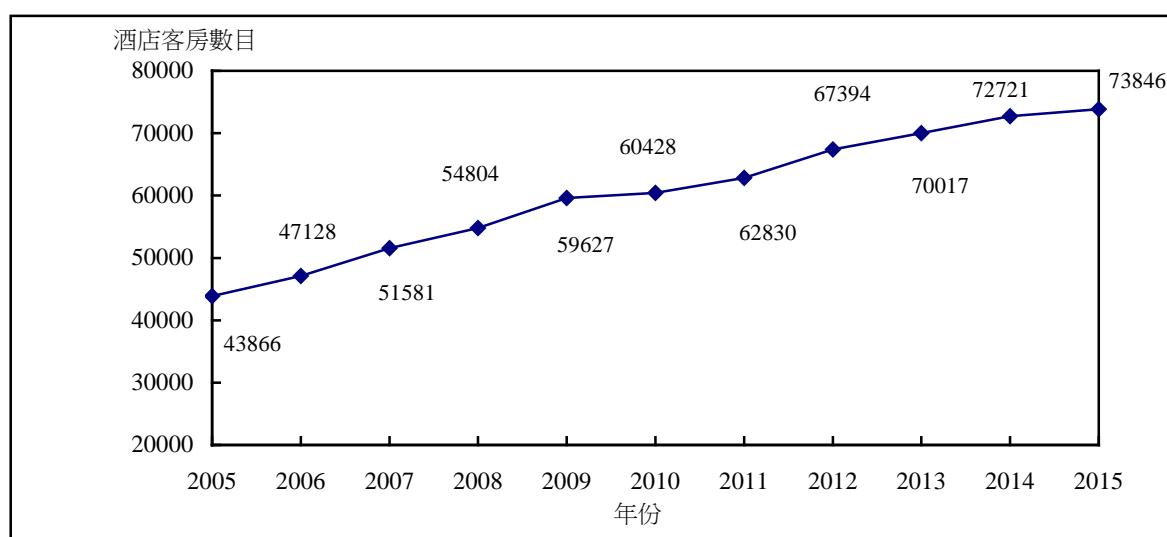


表 2.2 (d)

酒店客房總數
(2005年至2015年)



資料來源：香港旅遊發展局發表「酒店供應情況」報告 – 2006年3月至2016年3月。

2.3 酒店業各門類及職級僱員分布情況見下表 2.3：

表 2.3：各職級僱員人數

<u>職級</u>	<u>酒店</u>	<u>酒店中菜部</u>	<u>總計</u>	<u>佔僱員總數 百分率</u>
經理／專業人員	2 885	111	2 996	8.06%
督導員／技術員	10 046	1 074	11 120	29.9%
技工／操作工	21 020	803	21 823	58.7%
文員及其他員工	1 215	0	1 215	3.3%
總計	35 166	1 988	37 154	100.0%

現有空缺數目

2.4 調查期間，僱主填報有 1 354 個職位空缺，佔目前 37 154 個職位的 3.6%。各職級的空缺數目如下：

表 2.4：各職級現有空缺數目

<u>職級</u>	<u>酒店</u>	<u>酒店 中菜部</u>	<u>總計</u> <u>(%)*</u>
經理／專業人員	59	0	59 (4.4%)
督導員／技術員	213	8	221 (16.3%)
技工／操作工	1 022	26	1 048 (77.4%)
文員及其他員工	26	0	26 (1.9%)
總計	1 320	34	1 354 (100.0%)

(*) 佔空缺總數百分率

各職級現有空缺分布情況

2.5 1 354 個職位空缺中，59 個屬經理／專業人員級、221 個屬督導員／技術員級、1 048 個屬技工／操作工級、26 個屬文員及其他員工級別。各職級空缺與現時同級僱員人數的比較見表 2.5 及圖 2.5：

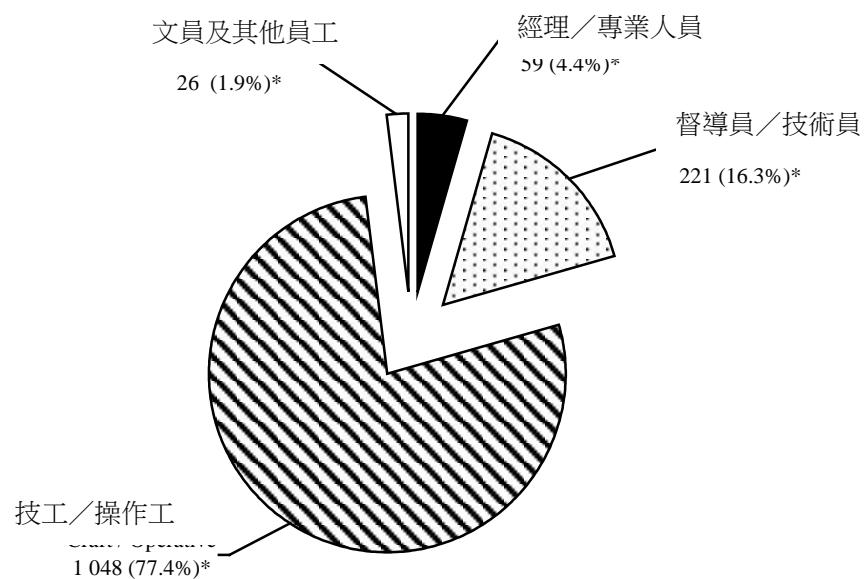
表 2.5：各職級僱員人數及現有空缺數目

<u>職級</u>	<u>僱員人數</u>	<u>空缺數目</u>	<u>佔同職級 僱員人數百分率</u>
經理／專業人員	2 996	59 (4.4%)*	2.0%
督導員／技術員	11 120	221 (16.3%)*	2.0%
技工／操作工	21 823	1 048 (77.4%)*	4.8%
文員及其他員工	1 215	26 (1.9%)*	2.1%
總計	37 154	1 354 (100.0%)*	3.6%

(*) 佔空缺總數百分率

圖 2.5：各職級現有空缺分布情況

總數：1 354



(*) 佔空缺總數百分率

各職級實習生／學徒人數

2.6 調查顯示，2015 年 9 月時酒店業共有 150 名實習生／學徒，按職級分布如下：

表 2.6：各職級實習生／學徒人數

<u>門類</u>	<u>經理／專業人員</u>	<u>督導員／技術員</u>	<u>技工／操作工</u>	<u>文員及其他員工</u>	<u>總計</u>
酒店	0	6	121	3	130
酒店中菜部	0	0	20	0	20
總計	0	6	141	3	150

2.7 僱主預測 2016 年 9 月時業內總共有 38 532 名僱員，比 2015 年 9 月時增加 1 378 人(3.7%)。未來 12 個月各職級新增僱員及人力需求的預測見表 2.7(a)-(b)及圖 2.7：

表 2.7(a)： 僱主預測各職級僱員人數

門類	2015年 僱員總數	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總計	僱主預測 2016年 僱員總數
酒店	35 166	61	224	1 027	28	1 340	36 506
酒店 中菜部	1 988	0	9	29	0	38	2 026
總計	37 154	+61 (+2.0%)*	+233 (+2.1%)*	+1 056 (+4.8%)*	+28 (+2.3%)*	+1 378 (+3.7%)**	38 532

(%)* 佔同級僱員總數百分率

(%)** 佔業內僱員總數百分率

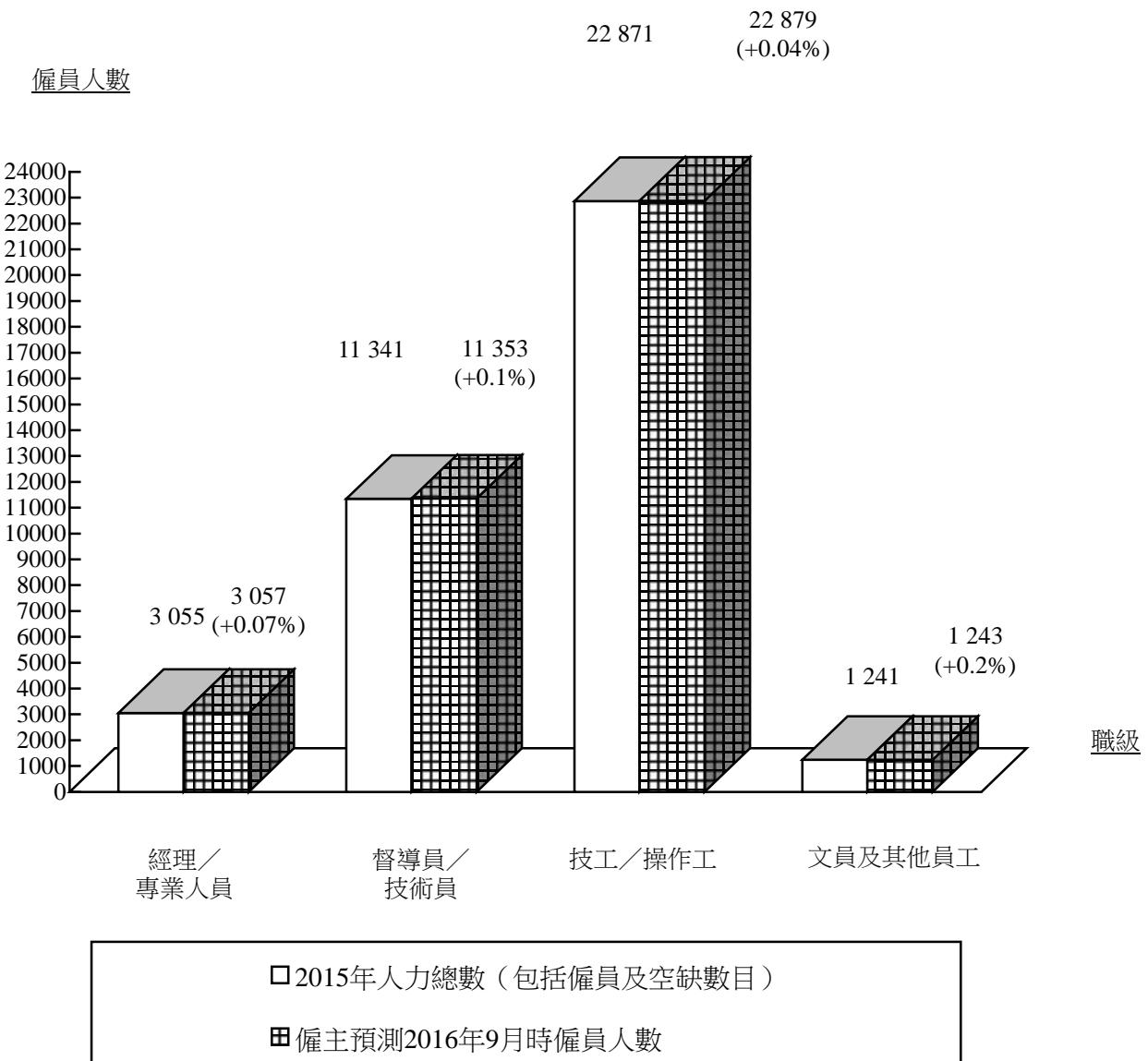
表 2.7(b)：僱主預測 2016 年 9 月各職級人力需求

職級	(a) 2015年 9月 僱員人數	(b) 2015年 9月 空缺數目	(a) + (b) 2015年 9月 職位總數	僱主預測 2016年 9月 人力數字	<u>增長</u>	<u>(%)*</u>
經理／專業人員	2 996	59	3 055	3 057	+2	(+0.07%)
督導員／技術員	11 120	221	11 341	11 353	+12	(+0.1%)
技工／操作工	21 823	1 048	22 871	22 879	+8	(+0.04%)
文員及其他員工	1 215	26	1 241	1 243	+2	(+0.2%)
總計	37 154	1 354	38 508	38 532	+24	(+0.06%)**

(%)* 佔同級職位總數百分率

(%)** 佔業內職位總數百分率

圖 2.7：僱主預測各職級人力需求



過去十二個月各職級內部晉升情況

2.8 調查顯示，業界晉升了 506 名僱員（佔僱員總數 1.4%）。其中，屬經理／專業人員級有 111 人(21.9%)，督導員／技術員級有 395 人(78.1%)。晉升情況摘要見表 2.8。

表 2.8： 酒店業各職級僱員晉升人數

<u>職級</u>	<u>僱員人數</u>	<u>晉升人數</u>	<u>(%)*</u>
經理／專業人員	2 996	111	3.7%
督導員／技術員	11 120	395	3.6%
技工／操作工	21 823	0	0.0%
文員及其他員工	1 215	0	0.0%
總計	37 154	506	1.4%**

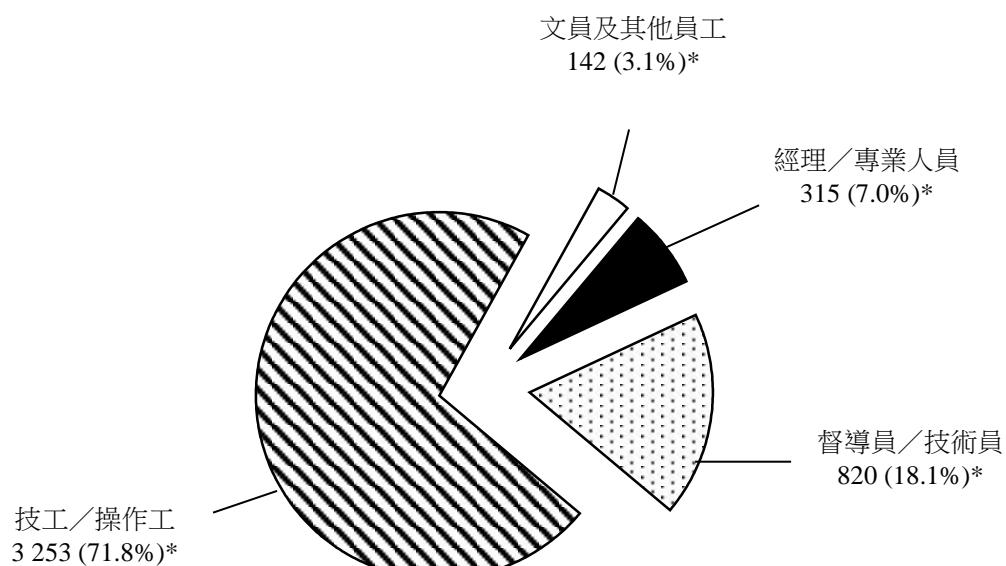
(%)* 佔同級僱員人數百分率

(%)** 佔業內僱員總數百分率

過去十二個月僱員流動情況

2.9 僱主報稱過去十二個月有 4 530 名僱員離職，佔業內僱員總數的 12.2%。

圖 2.9：各職級僱員流動情況



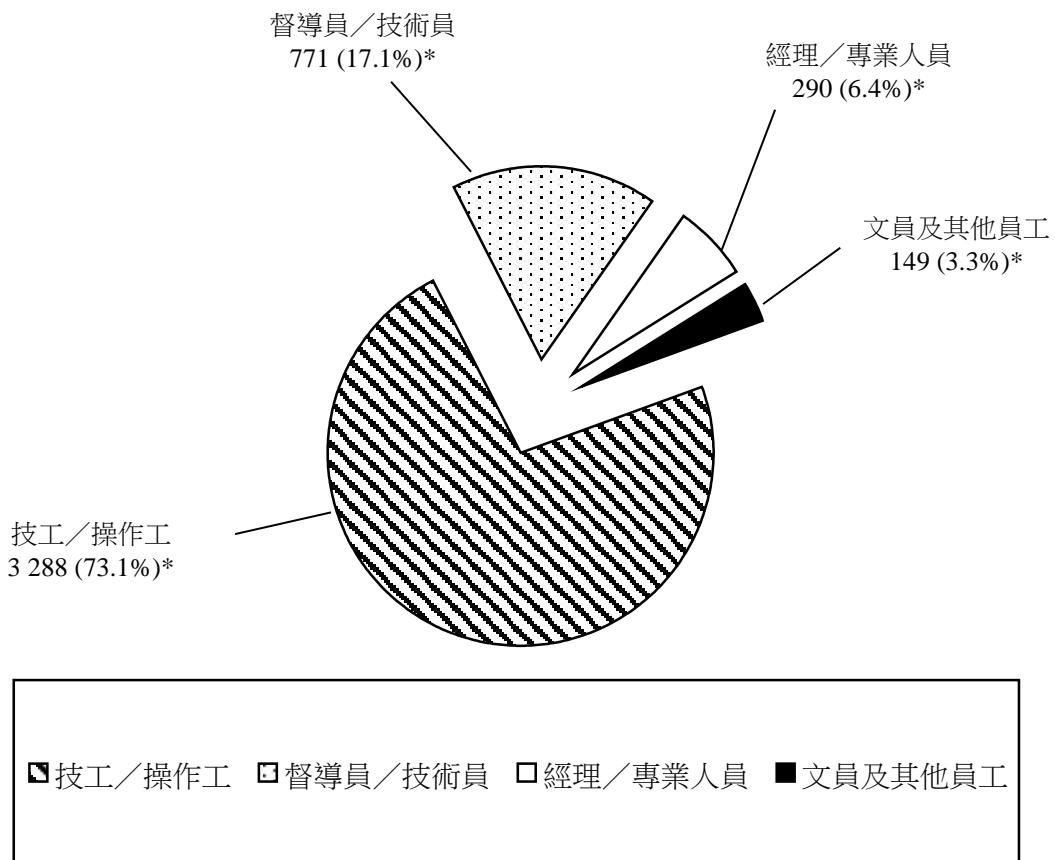
■ 經理／專業人員 □ 督導員／技術員 ■ 技工／操作工 □ 文員及其他員工

(*) 佔僱員流動總數的百分率

過去十二個月新聘僱員

2.10 僱主報稱過去十二個月新聘僱員有 4 498 名。其中，技工／操作工級佔最多，有 3 288 名，佔新聘僱員總數的 73.1%。各職級新聘僱員分布見圖 2.10：

圖 2.10：各職級新聘僱員人數



(*) 佔新聘僱員總數的百分率

僱員宜有教育程度

2.11 根據僱主所填報對僱員宜有教育程度的意見，僱員最宜具備的兩類學歷為：

表 2.11：僱員最宜具備的兩類學歷

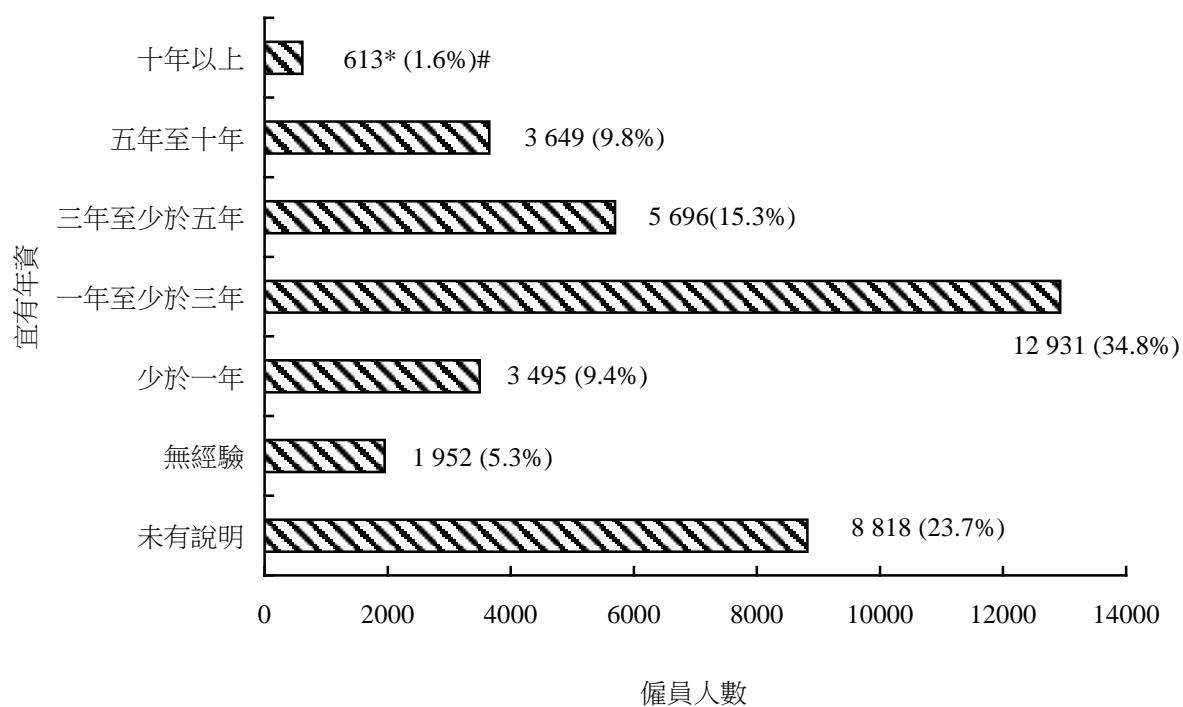
<u>職級</u>	<u>學歷種類（僱員人數）</u>	<u>佔同級僱員人數百分率</u>
經理／專業人員	大學學位或以上 (1 809)	60.4%
	專業文憑／文憑或同等 (271)	9.05%
督導員／技術員	專業文憑／文憑或同等 (2 943)	26.5%
	中五至中七 (1 765)	15.9%
技工／操作工	中五至中七 (6 523)	29.9%
	中三至中四 (5 020)	23%
文員及其他員工	中五至中七 (301)	24.8%
	專業文憑／文憑或同等 (231)	19.01%

僱員宣有相關年資

2.12 根據大部分僱主所填報資料，34.8% 僱員宣有一年至少於三年相關工作經驗，15.3% 指宣有三年至少於五年工作經驗，而 9.8% 指宣有五年至十年工作經驗，只有 5.3% 指僱員並無需任何經驗。圖 2.12 為僱員擔任現職前的酒店業平均年資：

圖 2.12： 僱員宣有年資

僱員總數：37 154



* 按業內宣有年資劃分的僱員總數

佔業內僱員總數百分率；數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差

全職僱員收入分布情況

2.13 調查亦要求僱主填報各主要職務僱員每月收入的幅度。下表數字為各職級的收入分布概況。

表 2.13：僱員月入分布情況（按收入幅度及職級劃分）

<u>職級</u>	\$8,001 至 <u>\$10,000</u>	\$10,001 至 <u>\$15,000</u>	\$15,001 至 <u>\$20,000</u>	\$20,001 至 <u>\$25,000</u>	\$25,001 至 <u>\$30,000</u>	\$30,001 至 <u>\$35,000</u>	\$35,001 至 <u>\$40,000</u>	\$40,001 或以上	未有說明	<u>總計</u>
經理／專業人員	0	0	68	221	429	310	274	482	1 212	2 996
督導員／技術員	0	743	3 838	1 750	409	144	78	22	4 136	11 120
技工／操作工	977	11 285	1 016	38	6	0	0	1	8 500	21 823
文員及其他員工	13	528	137	90	9	12	9	0	417	1 215
總計	990 (2.7)	12 556 (33.8)	5 059 (13.6)	2 099 (5.6)	853 (2.3)	466 (1.3)	361 (1.0)	505 (1.4)	14 265 (38.4)	37 154 (100.0)

(%)* 佔業內僱員總數百分率

2.14 「每月總收入」包括底薪、超時津貼、生活津貼、膳食津貼、佣金及花紅。附錄 5 表 4-7 為各級僱員收入分布情況。以大部分僱員來說，經理／專業人員每月總收入為\$40,001 或以上，督導員／技術員為\$15,001 至 \$20,000，其餘（技工／操作工／文員及其他職級）為\$10,001 至\$15,000。由於這並非收入調查，因此所得資料只作參考。

兼職僱員收入分布情況

2.15 僱主填報所需求的兼職人手以及收入情況見表 2.15(a)-(c)，收入各按時薪、日薪、月薪列出。調查顯示，2015 年 9 月時酒店業共有 1 928 名兼職僱員。

表 2.15 (a) : 兼職僱員人數（按平均時薪幅度及職級劃分）

職級	\$32.5 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	總計
經理／專業人員	-	-	-	-
督導員／技術員	-	1	-	1
技工／操作工	55	1 129	414	1 598
文員及其他員工	-	2	-	2
總計	55	1 132	414	1 601

表 2.15 (b)：兼職僱員人數（按平均日薪幅度及職級劃分）

<u>職級</u>	<u>\$201-\$300</u>	<u>\$301-\$400</u>	<u>\$401-\$500</u>	<u>\$501-\$600</u>	<u>或以上</u>	<u>總計</u>
經理／專業人員	-	-	-	-	-	-
督導員／技術員	-	-	-	-	-	-
技工／操作工	8	28	82	6	12	136
文員及其他員工	—	—	—	—	—	—
總計	8	28	82	6	12	136

表 2.15 (c)：兼職僱員人數（按平均月薪幅度及職級劃分）

<u>職級</u>	<u>\$6,000 或以下</u>	<u>\$6,001 - \$8,000</u>	<u>\$8,001 - \$10,000</u>	<u>\$10,001 - \$15,000</u>	<u>總計</u>
經理／專業人員	-	-	-	-	-
督導員／技術員	-	-	-	-	-
技工／操作工	3	5	-	5	13
文員及其他員工	-	-	-	-	-
總計	3	5	-	5	13

僱員所受訓練

2.16 按表 2.16 的分析，有 13 356 名僱員(35.9%)曾接受五天以下的內部訓練，而有 5 319 名僱員(14.3%)曾接受五天至十天以下的訓練。

表 2.16： 2015 年僱員接受的內部訓練(平均人日)

人日	受訓人數／佔僱員總數百分率#
無	4 555 / 12.3%
少於 5 日	13 356 / 35.9%
5 日至少於 10 日	5 319 / 14.3%
10 日至少於 15 日	2 034 / 5.5%
15 日以上	524 / 1.4%
未有說明	11 366 / 30.6%
總計	37 154 / 100.00%

數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差

2.17 據僱主所填報，督導員／技術員及技工／操作工所需改善的技能範疇是服務態度和顧客服務技巧。經理／專業人員需提升督導管理及領導技巧。文員及其他員工則需改善銷售及市場推廣技巧。詳情載於附錄 5 表 18。

2.18 調查發現 21.3%的僱主有意在未來 12 個月委聘外間培訓機構為僱員提供訓練。詳情見附錄 5 表 20。

宣有訓練方式（按優先次序排列）

2.19 僱主最屬意研討會／研習班的訓練方式，夜間制課程排於最末。宣有訓練方式按優先次序排列見表 2.19：

表 2.19：僱員宣有訓練方式（按優先次序排列）

訓練方式	優先次序	受訓人數／佔僱員總數百分率#
日間兼讀制（日間部分時間給假調訓制）	首選	4 940 / 13.3%
	次選	10 010 / 26.9%
	第三選擇	9 813 / 26.4%
	未有說明	12 391 / 33.4%
	總計	37 154 / 100.0%
夜間制	首選	3 985 / 10.7%
	次選	10 906 / 29.4%
	第三選擇	9 872 / 26.6%
	未有說明	12 391 / 33.4%
	總計	37 154 / 100.0%
研討會／研習班	首選	15 950 / 42.9%
	次選	3 847 / 10.4%
	第三選擇	5 078 / 13.7%
	未有說明	12 279 / 33.04%
	總計	37 154 / 100.0%

數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差

水療中心設施及服務

2.20 近年來，香港開設水療中心及度假設施的趨勢一直上升，對於高檔遊客市場，水療中心及度假設施尤其吸引。表 2.20 列載調查結果：

表 2.20：設有水療中心設施的酒店數目

門類	由酒店 管理	由外判 承辦商 管理	無水療 中心設施	酒店總數
酒店	19	10	196	225
總計	19	10	196	225
(%)*	(8.4%)	(4.4%)	(87.1%)	(100.0%)

(*) 佔回覆酒店總數的百分率；數字經四捨五入得出，總數或有少許偏差

技工／操作工級僱員平均年齡分布情況

2.21 觀察技工／操作工級平均年齡的分布形勢，有助了解業內僱員的年齡層，並可作為未來趨勢調查的基礎。表 2.21 為有關的調查結果：

表 2.21：僱員平均年齡分布情況（技工／操作工級）

年齡 分布	18-25	26-30	31-35	36-40	41-49	50歲 或 以上	未有 說明	總計
僱員 人數	967	2 893	3 147	3 103	3 939	1 268	6 506	21 823
佔總數 百分率	4.4%	13.3%	14.4%	14.2%	18.05%	5.8%	29.8%	100.0%

第三章

結論

3.1 2015 年全球經濟活動依然疲弱。新興市場和發展中經濟體的增長已經連續第五年下滑，而發達經濟體繼續溫和復蘇。踏入 2016 年，環球經濟狀況持續不穩，發達經濟體出現低速和不均勻的增長，新興市場面對下行壓力，地緣政局持續緊張，風險提升。美國聯邦儲備局在 2015 年底開始加息，歐日央行卻維持量寬，並採用負利率措施。背道而馳的貨幣政策，對國際金融市場和資金流向造成波動。新興經濟體的商品價格疲弱和金融市場受壓，遭受雙重打擊，內地經濟亦面對下行壓力。預計全球經濟 2016 年將增長 3.4%，2017 年將增長 3.6%。預計發達經濟體 2016 年的增長率將上升至 2.1%，升幅 0.2%。美國的整體經濟活動將保持強勁。在歐元區，寬鬆的金融條件將使私人消費增強。然而，預計歐洲經濟持續疲弱，失業率高企。對於部分歐洲國家，難民湧入和難民問題餘波可能令國內經濟受挫。預計日本受惠於財政支持和石油價格下跌，2016 年經濟增長更見堅實。預計中國的經濟增長在 2016 年將放緩至 6.3%，2017 年降至 6.0%，主要是隨著經濟持續再平衡調整而使投資增長減弱。儘管有些國家會受到中國經濟再平衡調整和全球製造業疲弱的嚴重不利影響，預計印度和亞洲其他新興經濟體將普遍繼續保持強勁增長。（資料來源：國際貨幣基金組織對世界經濟展望關鍵預測的更新報告－《世界經濟展望》最新預測，2016 年 1 月 19 日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表；香

港特區政府 2016-17 財政年度政府財政預算案：財政司動議二讀《二零一六年撥款條例草案》演辭，2016 年 2 月 24 日發表。）

全球旅遊業方面，2015 年全球旅遊人數自歐債危機後的 2010 年，連續第六年以每年平均 4% 以上幅度增長。2015 年全球旅遊人數增長 4.4%，達至 11 億 8 400 萬。2015 年前往全球境外旅遊地點的旅客（過夜旅客），較 2014 年多出 5 000 萬人次。種種因素致令旅遊業整體需求強勁，但個別地區表現參差。匯率異常大幅波動，石油和其他商品價格下跌，令人口國家稅後收入上升，卻削弱出口國需求，以及旅客對安全與保安的提高了關注。

受到歐洲 (+5%) 的穩健增長推動，發達經濟地點 (+5%) 的增長超出新興經濟體 (+4%)。按地區而言，2015 年歐洲、美洲、亞太區均錄得約 5% 增長。往中東的旅客數目增加 3%。按有限數據估計，往非洲的旅客將下跌 3%，主要因北非旅遊形勢欠佳，而往北非的旅客數目佔該區旅客總數逾三分之一。

UNWTO 信心指數顯示對 2016 年大致保持樂觀，儘管目前預測形勢將較前兩年略差。按照目前形勢和展望報告，UNWTO 估計 2016 年全球各地旅客人數會增加 4%。就地區而言，預計亞太區 (+4% 至 +5%) 及美洲 (+4% 至 +5%) 的增長較為強勁，其次是歐洲 (+3.5% 至 +4.5%)；非洲 (+2% 至 +5%) 和中東 (+2% 至 +5%) 雖然受局勢不穩與波動影響，UNWTO 對往當地旅遊人數的預測仍是樂觀。

2015 年，多個主要客源市場在強勁的貨幣與經濟支持下，帶動旅遊消費。在全球首要客源市場之中，中國內地自 2004 年起每年的消費出現雙位數字增長，並在出境旅遊繼續處於全球領導地位，令日本及泰國等亞洲旅遊地點，以及美國和歐洲多國受惠。相比之下，早前發展暢旺的客源市場俄羅斯及巴西，消費顯著下跌，反映兩國經濟發展受困，以及俄羅斯盧布和巴西雷亞爾相對其他貨幣貶值。

傳統發達經濟體客源市場之中，全球第二大客源市場美國（+9%），以及英國（+6%），則受到強勁貨幣和經濟反彈帶動消費。德國、意大利和澳洲（均為+2%）的消費增長較為緩慢，加拿大與法國的需求則相當疲弱。（資料來源：聯合國世界旅遊組織新聞稿－「2015 國際旅遊業持續增長 中國保持最大遊客來源國地位」，2016 年 1 月 18 日發表。）

航空公司財務總監和貨運主管於 2015 年底指出，對於未來增長的看法漸趨審慎，但是業界預計增長率將與近年相若。雖然 2016 年經濟增長預測下調，業界仍然一致認為，能源成本持續下降，將可帶動收入與消費增加，2016 年的增長水平會較 2015 年略為改善。（資料來源：IATA 2015 年年終報告－「航空業經濟實績」（Economic Performance of the Airline Industry），2015 年 12 月 10 日發表。）

3.2 2015 年環球經濟增長放緩，金融市場大幅波動，拖累亞洲地區的出口表現。訪港旅遊業疲弱，旅客人次在第四季下跌 8%，全年下跌 2.5%。

雖然投資氣氛轉趨審慎，本地居民消費、基建和私營建造開支保持穩健，加上去年預算案紓緩措施的提振作用，帶動整體經濟增長 2.4%。這是連續第四年低於過去十年 3.4% 的平均增幅。

受到美國加息和環球經濟前景不明朗影響，外貿持續走弱，加上訪港旅遊業放緩，影響本地市場消費和投資意欲，對就業市場和企業經營造成壓力。本港整體出口貨值和訪港旅客人次自 2015 年中起均錄得按年下跌，跌勢在 2016 年有機會加劇。預計 2016 年本地生產總值實質增長 1 至 2%，低於去年的增幅。

國際商品價格低企，預料輸入通脹會較為溫和。預測 2016 年整體通脹率為 2.3%，基本通脹率為 2%。（資料來源：香港特區政府

2016-17 財政年度政府財政預算案：財政司動議二讀《二零一六年撥款條例草案》演辭，2016 年 2 月 24 日發表。)香港經濟中期前景仍受到環球金融危機爆發後，全球經濟處於「新常態」下以低於趨勢速度增長的大環境所掣肘。然而，透過不同經濟項目深化與內地經濟的融合，尤其是配合國家推行第十三個五年規劃和「一帶一路」策略，將為本港帶來廣泛的增長機遇。考慮到外圍環境及內部方面的挑戰，預計香港經濟在 2017 至 2020 年間會有溫和增長，每年的趨勢增長率為 3%。（資料來源：香港特區政府「香港經濟近況」網頁－《二零一五年經濟概況及二零一六年經濟展望》，2016 年 2 月 24 日發表。）

2010 至 2014 年間，訪港旅客的年均增長率達 15.5%。然而，受到環球經濟及其他外圍因素影響，2015 年訪港旅客數字按年下跌 2.5%，共錄得近 5 931 萬人次。訪港過夜旅客達到 2 669 萬人次，較 2014 年下跌 3.9%；其中中國內地旅客減少 5.7%，而其他市場旅客情況則跟 2014 年相若。本地入境旅遊的不景氣，主要是反映內地訪港旅客增長放緩的情況。其他熱門旅遊目的地放寬簽證限制，以及當地貨幣匯率較為吸引，均可能是導致內地訪港旅客流失的誘因；加上深圳對戶籍居民實施「一周一行」措施，亦令訪港的內地旅客人數下跌。除了外圍因素，近年一些在本地發生的事件也令人關注。其中包括一小撮人士選擇使用不禮貌的手法對待內地旅客，藉以表達個人意見和政治訴求。此外，強迫購物問題也長久困擾旅遊界。（資料來源：香港特區政府立法會秘書處新聞稿－「香港旅遊業」的《研究簡報》，2015 年 8 月 5 日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表；香港特區政府 2016-17 財政年度政府財政預算案：財政司動議二讀《二零一六年撥款條例草案》演辭，2016 年 2 月 24 日發表。）

2015 年酒店實際平均房租為港幣 1 337 元，較上一年減少 9.2%。整體過夜旅客的平均留港時間為 3.3 晚，與 2014 年相若。與此同時，酒店平均入住率為 86%，下跌 4 個百分點。（資料來源：香港旅發局旅業網 – 2016 年 1 月酒店入住率報告，2016 年 2 月發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府，商務及經濟發展局旅遊事務署提交 – 《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。）

儘管上述情況有欠理想，香港旅遊業實有其優勢。世界經濟論壇的全球國家旅遊業競爭力調查顯示，香港於 2015 年上升兩級，名列第 13。這項兩年一度的調查以營商環境、旅遊政策、通訊網絡、基建質素和天然資源等 14 項準則，評估全球 141 個國家與經濟體的旅遊業競爭力以及排名。調查所見，香港在亞太區排名第四，緊隨全球排名第七的澳洲。中國在亞太區排名第六，日本位列第九，新加坡為十一位。（資料來源：南華早報：「旅遊競爭力香港排名 13 中國躍升 28 位名列 17」（Hong Kong ranks 13th in tourism competitiveness while China jumps 28 places to 17th），2015 年 5 月 7 日刊載。）

旅遊網站 TripAdvisor 評選出亞洲 25 個最佳旅遊目的地，其中香港排名第六，北京第十、上海第十七，新加坡第十八。TripAdvisor 指出，『2015 旅客之選』評價香港為 25 個最佳旅遊目的地之一，美味的點心、島嶼、獨特的城市天際線，僅道出了香港的部分特色魅力所在。（資料來源：英文虎報 – 「香港榮登最佳旅遊榜」（Hong Kong bags spot on top travel list），2015 年 3 月 26 日刊載。）

3.3 旅遊業是世界最大產業之一，對全球經濟貢獻重大。亞太區內香港鄰近的多個旅遊地點與全球的旅遊目的地相繼積極宣傳，推動旅遊業發展，以招徠休閒觀光人士和商務旅客。

澳門近年來無疑有顯著改變，從博彩城市轉型為集多元娛樂休閒於一身、老少皆宜的旅遊目的地。除了推出多元化產品，進一步發展智慧旅遊，澳門旅遊局在 2016 年將開闢新的旅遊產品，包括把旅遊活動中心改造成大賽車主題博物館、活化路環棚屋、研究開設澳門半島與離島之間的休閒海上遊航線等。（資料來源：澳門特區政府旅遊局新聞稿－「澳門特區政府旅遊局年度記者招待會 推動智慧旅遊 拓展國際客源 提升旅遊服務質素 加強與文化及體育協同效應」，2016 年 1 月 27 日發表。）

新加坡在 2008 至 2015 年間幾乎每年都有新旅遊景點相繼落成，包括新加坡摩天觀景輪、2009 年翻新的烏節路、濱海灣及聖淘沙綜合度假村、濱海灣花園、河川生態園及新加坡國家美術館。

相對而言，南韓近年未有推出新的大型旅遊基建項目。事實上，在 2011 年至 2015 年間南韓的十大熱門旅遊景點保持不變。不過，南韓借助韓流（Hallyu）的熱潮，成功把現有的風景名勝發展為多個新旅遊景點，而韓流旅遊的特點是吸引旅客到其喜愛的韓流劇集/電影的拍攝景點遊覽。就這類旅遊模式而言，南韓無需投資興建新的大型旅遊基礎設施，而只需將人氣韓流劇集/電影的拍攝場地開闢為新的旅遊景點。南韓於中東呼吸綜合症疫情消退後，隨即展開大規模宣傳計劃以重振旅遊業。此外，預期韓元匯價下調的趨勢在 2016 年仍會延續，加上當地今年把即時免稅範圍擴展至市內的特定免稅店，這些因素均有助吸引旅客到訪及消費。

日圓匯率在 2015 年大幅貶值，大大提升了日本的旅遊競爭力。預期日圓在 2016 年仍然會維持較低水平，加上日本政府擬進一步放寬對旅客的退稅限制，相信落實後將有助提高旅客前往日本旅遊及消費的意欲。

綜合宏觀經濟環境，2015年歐元貶值使歐洲國家更受遊客青睞。除了上述地區，馬來西亞、印尼、台灣、美國、英國、澳洲和加拿大分別透過放寬簽證限制或簡化申請簽證程序，招徠更多中國內地旅客。（資料來源：亞太區國際酒店投資論壇酒店投資消息－「萬豪酒店開幕顯示澳門持續增長」（Marriott openings highlight Macau growth），2015年6月發表；香港特別行政區立法會秘書處資料研究組《香港旅遊業研究簡報》2014-15年度第六期，2015年8月發表；澳門特區政府旅遊局新聞稿－「澳門特區政府旅遊局年度記者招待會推動智慧旅遊 拓展國際客源 提升旅遊服務質素 加強與文化及體育協同效應」，2016年1月27日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表。）

3.4 中國內地仍然是香港最大的客源市場。2015年，儘管旅客總人數按年下跌3%，過夜內地旅客人數下跌5.7%；訪港內地旅客卻達4 584萬人次。受一系列外圍與內圍因素影響，內地訪港旅客人數有所下跌是意料之內。除了前段所述旅遊目的地貨幣貶值和放寬簽證限制以吸引內地旅客前往外，內地經濟增長放緩也影響內地旅客的消費模式及出遊意欲。加上香港曾發生反水貨客的行動及有關個別內地旅客的不幸事件，影響部分內地消費者對香港的觀感。此外，因應香港市民的關注，香港政府向中央政府反映各方社會人士的意見，內地政府遂於2015年4月13日宣布，即時將深圳戶籍居民「一簽多行」個人遊政策調整至「一周一行」。（資料來源：旅發局新聞稿－「對於內地調查深圳『一簽多行』個人遊政策 旅發局的回應」，2015年4月13日發表；香港特區政府，立法會－[立法會CB(4)483/15-16/03號文件]，

2016年1月20日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表；香港特區政府，商務及經濟發展局新聞公報－「立法會十題：推動旅遊業及協助旅遊業界措施」，2016年5月4日發表。）

3.5 與2014年比較，2015年來自長途市場的訪港旅客數目變化不大；當中以美國表現最佳，錄得4.5%的增長，來自歐洲的旅客則輕微下跌1.8%。

2015年短途市場的訪港旅客數字則下跌1.0%。不過，來自泰國(+9.1%)和菲律賓(+10.9%)的旅客按年錄得增長，來自印度和越南的旅客亦分別錄得3%和7.2%的健康增幅。來港旅客人數下降的原因，包括年內港元跟隨美元呈現強勢，以至區內多個國家如日本、南韓、印尼、新加坡及馬來西亞等貨幣兌港元匯率轉弱，影響這些地區的訪港旅客數目。日圓和韓圜處於較低水平也吸引不少旅客分別到訪日本和南韓。中東呼吸綜合症爆發亦導致南韓訪港的旅客於2015年6至9月急挫。

綜合各項宏觀因素，包括風險和機遇、旅遊相關政策、主要客源市場的旅遊發展趨勢和模式，以及國際組織的預測，旅發局預計2016年整體訪港旅客人次減少1.8%至大約5 827萬。預計2016年內地訪港旅客總數下跌3.2%；其他國家訪港旅客人次預期會增加3%。（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016年1月27日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表。）

3.6 隨着近年內地旅客增加，香港面對承受能力和水貨活動問題。根據 2014 年旅客訪港數字，並假定這些旅客的訪港模式不變，則內地把深圳戶籍居民「一簽多行」調整為「一周一行」的政策可使旅客人次減少約三成，即近 460 萬。香港特區政府相信落實「一周一行」新措施，能夠打擊一周甚至一日來港多次的水貨客活動，亦有助減低訪港旅客數字持續增長對香港部分地區的影響。政府的另一個重要工作目標，是把握契機，重建香港「好客之都」的正面城市形象，令香港旅遊業持續有序發展。香港會繼續歡迎包括中國內地的旅客來港旅遊，爭取更多消費較高的過夜旅客來港。（資料來源：香港特區政府新聞處－「歡迎一周一行新措施」，2015 年 4 月 13 日發布。）

經歷過去十年的急速增長，香港旅遊業已進入調整期。鑑於訪港旅客結構及消費模式有所改變，加上面對鄰近旅遊地區的競爭，香港特區政府與業界伙伴認為香港旅遊業不應只追求旅客人數的增長，而應向產品多元化及高增值的方向邁進。目標是盡量開拓更多元化的客源市場，吸引更多高消費的過夜旅客來香港，以達至長遠健康平衡的發展。（資料來源：香港特區政府，商務及經濟發展局新聞公報－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表。）為此，有建議認為香港應吸引更多商務旅客來港參加大小會議、展覽其他商務活動，並制定有效措施推動郵輪旅遊進一步發展。商務旅遊是旅遊業的重要一環，能為接待城市帶來一連串的收益，包括因籌辦展覽及會議所衍生的商務活動，以及出席的商務旅客逗留期間在接待城市的交通、住宿及購物消費。此外，由於企業／大型會議及展覽活動全年均可舉行，因此相對於休閒旅遊，商務旅遊較不受季節性因素的影響。在旅遊淡季，商務旅客的住宿更有助減低接待城市酒店房間

的空置率。商務旅遊亦帶來其他無形收益，包括提升接待城市的國際形象，以及為本地企業建立商業網絡等。（資料來源：香港特區政府立法會秘書處資料研究組《香港旅遊業研究簡報》2014-15 年度第六期，2015 年 8 月發表。）

面對港元持續偏強，區內多種貨幣兌港元出現貶值，導致在港舉辦 MICE 活動的成本較區內其他目的地高。訪港過夜 MICE 旅客的數字較 2014 年下跌 5.2%。然而，值得注意的是受惠於中港兩地頻繁的商業活動，2015 年訪港的內地商務旅客較 2014 年增加 11.4%，帶動整體商務旅客數字按年增加 3.3%，共錄得 803 萬人次。當中，過夜商務旅客按年增加 4.3%。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016 年 2 月發表。）

中國內地推出「絲綢之路經濟帶」和「21 世紀海上絲綢之路」新猷[簡稱「一帶一路」]，將帶來碩大的增長前景。此倡議有望推動中國內地與跨洲的連通，促進內地與東南亞、非、歐三大洲國家的經濟、政治與文化發展。香港在內地龐大市場與世界各地之間，一直扮演獨特的「超級聯繫人」角色，可受惠於新框架下的跨國經濟發展。同時，此倡議將擴大旅遊業的規模，更方便旅客申請「一帶一路」沿線國家的旅遊簽證。（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報－「商務及發展局局長在柏林晚宴致辭」，2015 年 6 月 2 日發表；Maritime Insight, Issue 1, 2015 年 6 月 1 日出版。）

3.7 旅遊業佔本地生產總值 5%，從業員 270 000 人*。（* 數據摘自政府統計處四個主要行業的就業人數，包括（甲）入境旅遊，包括零售業、住宿服務、餐飲服務、過境旅客服務及其他；和（乙）外訪旅遊，包括旅行代理、代訂服務及相關活動和過境客運服務。）受到

旅客消費模式轉變、港元偏強及內地經濟增長動力減速等因素影響，零售消費及酒店住宿開支的跌幅較大。至於「與入境旅遊相關的總消費」較2014年減少7.0%，為3 337億元。與2014年相比，2015年訪港過夜旅客的人均消費為7 235元，按年下跌9.1%。然而，旅客滿意程度則為8.2分（以10分為滿分），與2014年相同。預計2016年整體訪港旅客人次將下跌1.8%，而「與入境旅遊相關的總消費」和過夜旅客的人均消費將分別下跌1.6%和4%。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表。）鑑於訪港旅客結構及消費模式有所改變，香港特區政府將聯同業界伙伴，開拓多元化的旅遊產品和吸引高消費旅客來港。（資料來源：香港特區政府立法會，[立法會CB(4)483/15-16/03號文件]，2016年1月發表。）為了確保香港繼續逐步發展成為一般旅客和商務旅客的首選旅遊目的地，香港特區政府現已加強投資旅遊項目。新增旅遊基建與景點及提升的旅遊服務除可創造就業機會，推動經濟活動外，並同時促進業界持續健康發展。根據香港特區政府與不同業界提供的資料顯示，現正推行和構思中的大型旅遊及運輸項目與措施包括：

- (i) 為了開拓不同的客源，香港將提升承受能力以吸納旅客和疏導旅客到港內不同地區。當局已推出多項計劃，銳意把大嶼山發展成為新的商業中樞和遊客天堂，並集中將大嶼山南規劃為14個康樂和旅遊地區，以及在欣澳興建兼備室內滑浪場及室內跳傘等設施的探險樂園。香港特區政府正計劃在「飛躍啟德」項目中發展啟德旅遊樞紐，使之成為供公眾享用的休閒、娛樂及旅遊匯點，與多項「起動九龍東」項目和構思在鄰近

興建的酒店發揮協同效應。（資料來源：香港特區政府新聞處新聞公報－「經濟發展委員會今日舉行第九次會議」，2015年11月27日發表；南華早報：「大嶼山大規模填海計劃和迪士尼樂園擴展 預料至2030年可容納70萬人」（Disneyland expansion part of massive Lantau land reclamation project to house 700 000 more by 2030），2016年1月11日刊載。）

- (ii) 香港迪士尼樂園度假區為慶祝成立十週年，為賓客推出一系列嶄新的娛樂項目，其中包括全新的舞台表演「迪士尼魔法書房」、全新遊樂設施「童話園林」、新的城堡影像投影配合晚間的「星夢奇緣」煙花表演。2016年6月，樂園推出「星球大戰」主題新項目，包括升級「飛越太空山」為「星戰極速穿梭」，以及「武士學堂」。樂園將陸續推出新設施，例如：以漫威(Marvel)人物「鐵甲奇俠」為主題的全新遊樂設施以及迪士尼探索家度假酒店，將分別於2016年底和2017年初啟用。長遠發展方面，政府正與美國華特迪士尼公司商討香港迪士尼樂園度假區進一步發展。（資料來源：香港迪士尼樂園新聞稿—「香港迪士尼樂園度假區10周年慶祝活動展開 嶄新遊樂設施及娛樂項目 慶祝在港10年奇妙里程」，2015年9月11日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表。）海洋公園全新的水上樂園將於2018年下半年

年開幕，園內首兩間酒店將分別於2017年及2020年啟用，有助海洋公園從香港人的公園提升為國際級度假勝地。（資料來源：海洋公園新聞公報－「海洋公園選出富麗敦海洋公園酒店發展之首選投標者」，2016年2月4日發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表。）

- (iii) 為了提高鯉魚門的吸引力，旅遊事務署計劃進一步改善鯉魚門海濱的設施。待全套工程項目完成全面的環境影響評估及批出工程撥款後，可望最早於2017年開始興建，2020年底竣工。
- (iv) 旅遊住宿方面，旅發局的統計數字顯示，截至2015年12月酒店數目為253間，酒店房間為73 846間。估計2016年酒店數目和房間供應分別為274間及76 643間。過去10年共增加了逾32 000間房間，預計另外7 200多間房間快將營運，至2017年增至約81 000間房間。為此，政府一直與旅遊業界緊密合作，確保適時提供足夠用地，以興建酒店和發展旅遊項目。（資料來源：香港旅發局旅業網－截止2015年12月酒店供應情況，2016年2月發表。）本港兩大主題公園以及機場島北商業區內的新酒店計劃將分別啟動，合共提供2 200多個房間。政府亦在2016-17年賣地計劃中推出三幅位於前啟德機場跑道「酒店帶」的酒店用地，預期可提供大

約2 100個酒店房間。（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局新聞稿—「商務及經濟發展局局長提交予立法會財務委員會特別會議介紹工商及旅遊事務的書面發言稿件全文」，2015年3月30日發表；商務及經濟發展局新聞公報—「立法會四題：香港接待旅客的能力」，2015年4月15日發表；香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報—「立法會九題：為遊客提供的住宿」，2015年6月3日發表；香港特區政府商務務及經濟發展局，香港特區政府商務務及經濟發展局局長撰文—「香港—好客旅遊城市」，2015年10月2日發表；香港特區政府2016-17財政年度政府財政預算案：財政司動議二讀《二零一六年撥款條例草案》演辭，2016年2月24日發表。）

- (v) 市內，可供飽覽香港海港景觀而設的香港摩天輪於2014年投入運作，讓遊客欣賞維港醉人的日與夜。（資料來源：香港旅發局—「香港摩天輪」。）中環新海濱已成為深受旅客歡迎的旅遊地點，該處先後舉辦多項盛事，包括一年一度的美酒佳餚巡禮。（資料來源：香港特區政府商務務及經濟發展局，商務及經濟發展局局長撰文—「香港—好客旅遊城市」，2015年10月2日發表。）旅發局亦善用維港夜景推廣旅遊業，繼續於2016年8月5日至28日及11月25日至12月28日推出「閃耀維港」3D光雕匯演，以配合其他大型盛事。此外，旅遊事務署正計劃革新這個晚間舉行的「幻彩詠香江」大型燈光音樂匯演項目。

(vi) 為了推動MICE旅遊發展，旅發局在 2016-17 年度會繼續因應遠近MICE市場的特性，採取針對性的推廣策略，同時跟專業組織及會議主辦機構合作，吸引更多高消費的MICE旅客訪港。短途市場包括南韓、中國內地、印度及印尼。香港亦會以歐美市場為目標，以爭取大型或重要的會議在香港舉行。政府期望透過上述的策略與計劃，有助強化香港「國際會展之都」和「亞洲展覽之都」的形象。為了促進MICE旅遊業務發展，政府計劃在沙田至中環線正在籌劃的會展站上蓋興建新的會議中心，有關設計工作已在進行中。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交—《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表。）

(vii) 政府亦有多項措施推動郵輪旅遊，包括聯同國際郵輪公司進行策略宣傳，發展「飛航郵輪計劃」，以及推動區域合作，如運用「亞洲郵輪專案」集結鄰近港口資金，以發展及推廣各個參與港口的郵輪旅遊產品。在 2016-17 年度，旅發局與各個參與港口將會提升合作關係，共組「亞洲郵輪聯盟」；當中，各合作港口將向郵輪公司推介其基建與設施及旅遊特色，以便列入郵輪航程之內。（資料來源：香港特區政府立法會，[立法會CB(4)483/15-16/03號文件]，2016年1月發表；立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務

及經濟發展局旅遊事務署提交—《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表；香港特區政府商務及經濟發展局—「商務及經濟發展局局長在歡迎三艘皇后號郵輪訪港慶祝酒會致辭」，2016年3月29日發表。）

- (viii) 政府另一項重要的策略發展方向，是藉着活化歷史建築以發展文化創意旅遊，推展香港不同方面的吸引力，為旅客帶來更多元化的體驗。近年發展的新景點包括：由荷李活道前已婚警察宿舍打造而成的創意工業地標「元創方」，還有透過發展局「活化歷史建築伙伴計劃」進行保育及活化的歷史建築，如YHA美荷樓青年旅舍、饒宗頤文化館（前荔枝角醫院）等。現正進行活化的中區警署建築群將於2016年底向公眾開放，前址為孔聖義學的大坑火龍文化館預計於2019年開始營運。（資料來源：香港特區政府，立法會新聞稿—「立法會十八題：旅遊業規管」，2015年11月4日發表。）
- (ix) 香港特區政府會進一步發展文化創意旅遊。2016年已經推出的項目包括於5月開幕、毗鄰金紫荊廣場的「香港動漫海濱樂園」。這些項目以不同方式將香港的歷史、文化與藝術融匯活現，為旅客帶來不同的新體驗。西九文化區及活化的中區警署建築群將會成為香港的文化旅遊焦點，戲曲中心、M+視覺藝術博物館等設施將於未來數年相繼落成。在推廣本港地道文化方面，旅發局自2012年起推出「新旅遊產品發展計劃」，資

助業界部分推廣經費，以鼓勵業界開發不同主題的嶄新旅遊產品，當中包括富有地道文化特色的主題旅遊，例如帶領旅客品嚐本地美食的「深水埗地道美食體驗遊」，以及介紹香港傳統手藝文化的「香港特手」。旅發局會繼續推行計劃，鼓勵業界發揮創意，善用香港各區的旅遊資源。（資料來源：香港特區政府立法會新聞稿—「立法會十八題：旅遊業規管」，2015年11月4日發表。）

同時，旅發局在不同途徑進行廣泛宣傳，包括旅發局網站、手機程式、社交網站及旅客諮詢中心，積極向旅客推廣四個載錄於「第三批國家級非物質文化遺產名錄」的傳統節慶活動，包括盂蘭勝會、長洲太平清醮、大澳端午龍舟遊涌和大坑舞火龍。（資料來源：香港特區政府立法會新聞稿—「立法會十八題：旅遊業規管」，2015年11月4日發表；香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報—「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016年1月27日發表）

- (x) 為重新塑造香港的旅遊形象，旅發局亦計劃在未來的宣傳工作加強香港美食文化的優勢並加以推廣，例如透過國際媒體宣傳香港美食的吸引力、邀請香港廚師隨團於旅發局的海外推廣活動中獻技。（資料來源：香港特區政府立法會CB(4)590/15-16(05)號文件，2016年2月22日發表。）香港特區政府將推行美食車先導計劃，宗旨是為香港的旅遊景點增添趣味和活力，為旅

客及市民提供多元化、富創意和高質素的美食選擇，同時保持香港優良的食物衛生及安全水平。該計劃獲定位為旅遊項目，提昇並豐富香港的飲食文化，為旅客及市民帶來更多特色美食。（資料來源：香港特區政府立法會 [CB(4)481/15-16號文件]，2015年12月15日發表。）

- (xi) 為保持最佳服務質素，香港國際機場必須建立三跑道系統，維持香港擔當國際和區域航空樞紐的競爭力。行政會議同意機場管理局着手興建機場三跑道系統，預計2024年落成。機管局預計在三跑道系統落成啟用後，香港國際機場每年可處理的飛機升降量將提升至620 000架次，有助機場每年額外應付3 000萬旅客，即每小時102架次，而2015年每小時只有68架次。到2030年，機場每年可處理1億客運人次和900萬公噸貨量。（資料來源：香港特區政府，政府新聞網：「落實建第三跑道」，2015年3月17日發表；新聞公報，香港特區政府立法會，立法會九題：「香港國際機場接待旅客能力」，2015年7月8日發表；香港特區政府2016-17財政年度政府財政預算案：財政司動議二讀《二零一六年撥款條例草案》演辭，2016年2月24日發表。）
- (xii) 預計2018年第三季落成的廣深港高速鐵路香港段能提升交通網絡，連接香港和內地的交通網絡於未來數年將更趨完善。除了更加方便內地旅客訪港外，更可加強香港作為中國南大門的重要角色，有助吸引海外旅客途經香港前往內地其他城市。連同港珠澳大橋於

2017年落成後，旅發局會與珠海市文體旅遊局建立合作平台，加強聯繫，促進「一程多站」旅遊的發展。

（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，2016年2月發表。）此外，港鐵南港島線預期於2016年底通車，能加強香港的交通網絡，為旅客帶來更大便利。

屯門至赤鱲角連接路、港珠澳大橋、機場第三跑道等大型基建，會將大嶼山的地貌，由離島變成重要的商業及旅遊區。（資料來源：南華早報：「大嶼山大規模填海計劃和迪士尼樂園擴展 預料至2030年可容納70萬人」（Disneyland expansion part of massive Lantau land reclamation project to house 700 000 more by 2030），2016年1月11日刊載。）

- (xiii) 旅發局在2016-17年度會繼續加強與珠三角地區的合作，共同推廣包含香港在內的「一程多站」行程及旅遊產品，鞏固香港在區內旅遊樞紐的地位。同時，旅發局亦會研究「一帶一路」策略對推動「一程多站」旅遊方面所帶來的機遇，例如：與廣東、澳門、深圳及珠海合作，還會加強其他鄰近國家和地區合作。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》[CB(4)590/15-16(04)]，

2016年2月發表。)

3.8 上述大型旅遊項目及運輸基建工程計劃，有助推動旅遊業增長，促進經濟活動；此外，香港特區政府會推出短、中、長期措施，減輕業界經營成本，並加強香港的吸引力和競爭力。措施包括豁免 2 000 間酒店和旅館一年的牌照費用。中期方面，政府會聯同業界擴充今年盛事的規模，並加強宣傳在香港舉行的國際體育賽事。為重新塑造香港的旅遊形象，旅發局將會展開研究，構思新的市場地位及宣傳策略。旅發局亦計劃於短途市場推出新一輪宣傳攻勢，同時加強在內地宣傳優質誠信旅遊。（資料來源：香港特區政府：香港經濟近況：《2015 年經濟概況及 2016 年展望》，2016 年 2 月 24 日發表；香港特區政府立法會 CB(4)590/15-16(05)號文件，2016 年 2 月 17 日發表。）

2015 年香港的盛事一浪接一浪，包括創新的閃耀維港 3D 光雕匯演，以及 10 月首辦的香港單車節。其他受歡迎盛事包括：香港網球公開賽、香港高爾夫球公開賽、香港龍舟嘉年華、香港國際七人欖球賽、美酒佳餚巡禮和香港藝術節等，都會繼續加添新元素，吸引全球旅客參與。（資料來源：商務及經濟發展局局長撰文：「香港－好客旅遊城市」，2015 年 10 月 2 日發表。）

香港會舉行各項矚目的大型盛事，吸引更多高消費的過夜旅客訪港，為旅遊、零售、飲食、酒店等行業帶來更多商機。其中，一連串的體育盛事將會是焦點所在，包括香港國際七人欖球賽、香港單車節，而國際汽聯電驅方程式錦標賽更將於 2016 年 10 月首度在中環新海濱舉行，作為 2016/17 年賽季的全球首站賽事。

而「盛事基金」旨在推廣旅遊業，提升香港的國際形象，並推廣香港作為「亞洲盛事之都」，希望有更多大型藝術、文化、體育及娛樂活動在港舉行。基金在兩層機制下運作直至 2017 年 3 月底。

（資料來源：立法會經濟發展事務委員會－立法會 [CB(4)112/15-16(01)號文件]，立法會 2015 年 10 月 26 日會議，2015 年 10 月 26 日發表；新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局提交－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表；盛事基金官方網頁 [http://www.tourism.gov.hk/tc_chi/mef/mef.html]。）

香港特別行政區政府於 2015 年 9 月宣布設立 1,000 萬港元的「旅遊景點海外推廣宣傳配對基金資助計劃」，以配對基金形式資助本港旅遊景點加強海外推廣工作。2015 年 11 月至 2016 年 3 月期間，共有 10 個本地旅遊景點的申請成功獲批，包括博物館度假村、主題樂園及觀景台等；各個獲得資助的景點會分別於 12 個遠近的客源市場進行推廣，以吸引更多旅客延長留港的時間，使相關景點及旅遊行業同樣獲得裨益。2016 年會繼續推行此計劃。（資料來源：新聞稿：旅發局「旅遊景點海外推廣宣傳配對基金資助計劃」10 景點獲批資助將聯同業界推出 69 個項目，2015 年 11 月 10 日發表。）

監管架構方面，近年旅遊業的市場發展和營運模式不斷變化，為保持香港旅遊業持續及長遠健康發展，香港特區政府經公眾諮詢及審慎考慮各方面的意見後，宣布會成立獨立法定機構旅遊業監管局 [旅監局]，統一處理由旅行代理商註冊處和旅遊業議會負責的發牌和規管工作，規管對象包括旅行社、領隊和導遊。政府現正加緊進行成立旅監局及推行旅遊業新規管架構的法例草擬工作，預計於今屆政府

任期內向立法會提交條例草案。（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局新聞公報 – 立法會十八題：「旅遊業規管」，2015 年 11 月 4 日發表；立法會八題：「打擊無牌旅行代理商及非持證導遊的措施」，2016 年 5 月 25 日發表。）香港特區政府和業界營運商決意維護旅遊業為香港四大經濟支柱之一，雖然目前內外面對不少挑戰，香港的旅遊業長遠仍將持續發展。

對人力的影響

3.9 勞工市場在 2015 年大致保持穩定，失業率維持在 3.3% 的低水平。平均失業人數較 2014 年微升 1 500 人至 128 700 人。對比 2014 年，2015 年旅遊相關行業（例如住宿服務業）的失業人數有較明顯升幅，上升 1.1 個百分點。然而，勞工需求有一些回軟迹象，這情況於較受外貿表現不濟及訪港旅遊業持續弱勢影響的行業尤其顯著。受惠於法定最低工資水平自 2015 年 5 月起上調，整體工資及收入見全面增長。（資料來源：香港特區政府《2015 年經濟概況及 2016 年展望》，2016 年 2 月 24 日發表。）統計數字顯示，大部分的空缺屬技工／操作工職級，而房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員。

3.10 上文提到，2015 年酒店房間的平均入住率比 2014 年為低，但入住率仍保持在 80% 以上。雖然業界的表現不如理想，但整體人手相對穩定，並無顯著減少，維持在大約 37 000 人。自然流失、因各種理由辭職、新落成和現有的酒店爭奪人手等因素，帶動人手需求持續向

上，職位空缺因而需較長時間始能填補。根據香港特區政府的勞工預測，至 2022 年住宿服務業的人手需求按年平均上升 2.5%。

3.11 上文提到香港特區政府和業界致力推動旅遊業，加上內地及鄰近地區持續發展，預計未來將製造更多就業機會，訓練有素的幹練員工都會因這些商機受惠。

(i) 根據《酒店供應情況報告》，2015 年底至 2019 年底期間將大約有 53 間新酒店落成，提供 10 236 間額外客房。

(資料來源：旅發局香港旅業網：截止 2015 年 12 月《酒店供應情況》報告，2016 年 2 月發表。) 以 0.65:1 的酒店員工與房間比例計算，這些新酒店在上述期間將創造約 6 650 個新空缺。開設新酒店，反映業界對未來訪港人數的預測樂觀，亦顯示持續需要受過訓練的員工以配合行業發展。

(ii) 預期更多來自不同地區的旅客會到訪香港。旅發局在 2016-17 年度的推廣經費中，其中由政府恆常資助的 74% 資源會投放到海外市場，並會把當中約七成資源用於吸引台灣、日本、南韓、東南亞、印度及美國的旅客；其餘 26% 的資源則會投放到內地市場，當中九成資源會用於非廣東省地區。此外，鑑於 2015 年有部分內地旅客在香港曾遭遇一些不愉快事件，旅發局將會加大力度推廣香港的好客形象和優質服務文化，助業界拓展商機。由於旅客結構及消費模式轉變，旅發局將會朝着產品多

元化及高增值的方向發展，集中吸引高消費的旅客訪港。針對短途市場的家庭及年輕旅客方面，預期重點推廣香港作為短線旅遊目的地的吸引力。新興市場方面，旅發局將集中投放資源到 2015 年表現較佳的印度市場。因應長途市場旅客較傾向採用「一程多站」的旅遊模式來港，旅發局會與珠三角地區的旅遊推廣機構合作，推廣包含香港在內的「一程多站」行程和旅遊產品。（資料來源：立法會經濟發展事務委員會－立法會 [CB(4)590/15-16(04)號] 文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》，2016 年 2 月發表。）

- (iii) 旅發局會改變以往以購物為主的推廣重點，着重深化宣傳富特色的旅遊體驗，包括香港的美食文化。（資料來源：新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局提交－「立法會五題：旅遊推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表。）香港本土的服務和廚藝人才，將會在國際場合亮相獻技。為配合這項新計劃的推行工作，需不斷培訓專業員工，在酒店提供高質素的服務，並泡製本地和國際美食。
- (iv) 未來數年，連接香港和內地的交通網絡將更趨完善，除了更加方便內地旅客訪港外，更有助吸引海外旅客途經香港前往內地其他城市。港珠澳大橋落成後，大嶼山將成為廣東、香港及澳門的匯聚點，製造大量商業及旅遊

的機遇。高鐵香港段會促進服務業、推廣旅遊，並可直接創造 10 000 個職位。（資料來源：香港特區政府政府新聞網 facebook 專頁：八幅圖同你睇高鐵，2016 年 1 月 12 日發表；立法會經濟發展事務委員會－立法會 [CB(4)590/15-16(04)號] 文件，香港特區政府商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》，2016 年 2 月發表。）

(v) 隨着亞洲在全球經濟的地位日益重要，區內的商務旅遊市場正急速發展。根據世界旅遊組織的預測，亞太區商務旅客人次的年均增長率，在 2010-2020 年間及 2020-2030 年間分別達 5.1% 及 3.7%，增幅高於 3.5% 及 2.7% 的同期全球平均增長率。（資料來源：香港特區政府商務及經濟發展局局長撰文，「香港－好客旅遊城市」，2015 年 10 月 2 日發表。）

會議展覽及獎勵旅遊和郵輪旅遊亦會為香港帶來高增值旅客。旅發局會繼續加強向會展旅遊活動的主辦機構宣傳，並與專業組織和會議籌辦組織緊密合作，爭取更多會展及獎勵旅遊活動在香港舉行，吸引更多具高消費力的會展旅客。成功例子包括：第 55 屆東南亞獅子大會、世界麻醉醫師大會 2016、第 26 屆移植學會國際會議等。企業會議及獎勵旅遊會集中資源於南韓、內地、印度及印尼等短途市場，而大型會議則集中資源於歐美市場。（資料來源：新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局提交－「立法會五題：旅遊

推廣項目及計劃」，2016 年 1 月 27 日發表；立法會經濟發展事務委員會－立法會[CB(4)590/15-16(04)號]文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局 2016-17 年度工作計劃》，2016 年 2 月發表。）

- (vi) 停泊啟德郵輪碼頭的郵輪次數分別由 2013 年的 9 次及 2014 年的 28 次，增加至 2015 的 58 次，預計 2016 年及 2017 年的停泊次數分別升至 90 次及 162 次。2015 年，啟德郵輪碼頭的郵輪航線旅客總吞吐量（不包括本地居民）超過 746 000 人次，較 2014 年減少 5.8%，然而，啟德郵輪碼頭所接待的郵輪旅客達 228 809 人次，較 2014 年增加一倍。（資料來源：旅發局：《郵輪乘客統計（按國籍／地區計）》，2016 年 1 月發表；啟德郵 輪 碼 頭 最 新 發 展 ， 官 方 網 址 [<http://www.kaitakcruiseterminal.com.hk/highlights/>]，2016 年 1 月發表。） 旅遊事務署會與香港旅發局及碼頭營運商緊密合作，推動本港成為地區郵輪旅遊中心。（資料來源：香港特區政府新聞處新聞公報：「政務司司長到訪機電工程署、啟德郵輪碼頭及起動九龍東辦事處」，2015 年 7 月 2 日發表；英文虎報 “Tourism chiefs eye big spenders”，2015 年 12 月 14 日發表。）

啟德郵輪碼頭自運作至今，郵輪停泊次數正穩步上升。今年的郵輪停泊次數將會較去年上升超過一倍，碼頭的出入境旅客人次亦會相應增加。此外，政府亦致力推動本港郵輪旅遊業的發展，包括推動與鄰近區域合作，提升整個區域對郵輪公司的吸引力。郵輪業界會聯同旅發局在多個客源市場，促銷包含香港在內的郵輪旅遊產品，並鼓勵業界於產品中加入登船前或離船後的訪港行程或酒店住宿，吸引更多郵輪旅客訪港，並延長留港的時間。當局會推廣「飛航郵輪」旅遊計劃，這類旅客留港時間較長，亦是酒店歡迎的旅客群。（資料來源：新聞公報：香港特區政府商務及經濟發展局：「商務及經濟發展局局長提交予立法會財務委員會特別會議介紹工商及旅遊事務的書面發言稿件全文」，2015年3月30日發表；立法會經濟發展事務委員會－立法會CB(4)590/15-16(04)號文件，商務及經濟發展局旅遊事務署提交－《香港旅遊發展局2016-17年度工作計劃》，2016年2月發表。）

(vii) 旅發局在2016-17年度會繼續籌辦多項大型活動，擴大規模及增添嶄新元素。旅發局將於多個主要客源市場展開推廣活動，重點宣傳香港多方面的旅遊體驗，包括夜生活、景點、地道文化、藝術及娛樂、體育和戶外活動等。例如：「國際汽聯電驅方程式－香港站」的參賽選手及觀眾逗留晚數預計會較長，讓旅客體驗更多香港的旅遊特色，也為酒店業帶來商機。此外，啟德郵輪碼頭展覽地點經常有活動舉行，每月平均達20多項，在2015

年更成為熱門地點舉行多項星光熠熠的流行活動。另外，多部國際和本地電影、電視節目和廣告製作都專程前往啟德郵輪碼頭取景拍攝。碼頭期望在 2016 年有進一步的發展，舉辦更多精彩活動。（資料來源：環美郵輪碼頭新聞稿：「啟德郵輪碼頭慶祝 2015 年度的里程」，2016 年 1 月 25 日發表。）

(viii) 香港特區政府一直致力培育切合本港需要的專才，由本學年起推出 9 億 6,000 萬元的計劃，資助學生修讀指定專業的自資學士學位課程，包括旅遊與款待，反映需要不斷培訓幹練的旅遊業員工，讓香港四大經濟支柱之一的行業得以持續。（資料來源：香港特區政府 2016-17 年度《財政預算案》，財政司司長演詞，動議二讀《2016 年撥款條例草案》，2016 年 2 月 24 日發表。）

3.12 2016 年《施政報告》指出，職業教育可以讓青年人發揮興趣和潛能。政府全盤接納「推廣職業教育專責小組」提出的建議，並會積極考慮如何落實，包括全數資助中學提供應用學習課程；延長「職業教育和就業支援先導計劃」，以惠及多兩屆共 2 000 名學生；支持主要的職業專才教育機構舉辦大型技能比賽，選拔香港代表參與世界技能大賽等。（資料來源：香港特區政府：2016 年《施政報告》，2016 年 1 月 13 日發表。）以其亞太區卓越職業專才教育機構的願景，VTC 在本地及全球教育發展中發揮積極作用。VTC 已清晰釐定多個重點發展領域，包括推廣 VPET，重整課程，制定本地、內地與國際策略等，長遠而言，更為香港栽培及凝聚一批訓練有素、專注敬業的人力

資源。VTC 得到政府的大力支持，為酒店業及相關行業培訓優秀的員工；VTC 的酒店課程由學士證書學位、高級文憑以至程度，為行業培育新一代員工，同時為業內人士提供不同的在職培訓和提升課程，以增進知識和提升技能。此外，為期 18 個月的酒店業青苗發展先導計劃（即以先導形式推行的 Earn & Learn 職學計劃），在 2015 年 9 月由香港酒店業主聯會及 VTC 的酒店及旅遊學院（前旅遊服務業培訓發展中心）聯手推行，目的為有興趣投身酒店業的學生提供訓練，加入具前景的行業。計劃結合有系統的課堂學習和在職訓練，進階路徑清晰，助年輕人快速投身人力需求殷切的酒店業；他們除可學習專業知識及技術，亦可賺取穩定收入進一步發展事業。與此同時，為酒店業不同學歷和工作經驗的員工提供各式各樣的發展機會，可見 VPET 在現行教育體制下，能為學生開闢一條嶄新的職業前路。

3.13 如何在職場挽留千禧世代或 Y 世代的員工（大約 1980–2000 年出生），成為企業管理層的頭號議題。近數十年全球在生活各方面的改變，令 Y 世代的價值觀和對生活、工作的期望，都與上幾代不同。Y 世代要面對在傳統環境的架構下工作，為應對這個情況，可行的方法包括：在維持工作效能和效率的情況下，給予他們較大的彈性，例如工作不局限時間、地點，這可讓 Y 世代在工作及個人責任方面取得平衡。對 Y 世代而言，團隊比企業重要。年輕僱員在工作環境中能找到「同伴」的話，會對團隊較有歸屬感，工作滿意度亦較高。Y 世代通曉數碼及電子科技，期望與上司甚或其他管理層有更多溝通，並獲得即時回應。除了為較理想的薪酬而轉工外，Y 世代如未能在機構內看清晉升或發展的前路，便會計劃轉工。Y 世代最重視的是工作的內在價值。（資料來源：香港經濟日報，「Y 世代愛轉工企業 3 招留人」2015 年 6 月 30 日刊載；2015 年 International Journal of Business

and Management Vol. III (1): ‘Generation Y at work: insight from experiences in the hotel sector”, 瑞士 Robert A. Lewis, 2015 年發表。)

3.14 預計到 2020 年，旅遊業半數的消費來自千禧世代。這世代重視旅途上認識新事物和體驗不同經歷，認為是一項獨特的體驗。鑑於千禧世代希望探索當地文化，所以酒店的地點相當重要。這個旅客群對酒店的科技設施十分重視，酒店有否提供免費無線上網、有否方便使用電子裝置的插座，也會成為決定入住的重要因素。由於大部份千禧世代會利用流動裝置預訂酒店、登記入住及退房，他們要求過程靈活直接、以自助形式進行，無需與酒店職員接觸。時尚酒店和精品酒店逐漸流行，正好說明大型的酒店品牌正為迎接千禧世代這旅客群作準備。此外，Z 世代（大約由 1990 年代中、後期至 2010 年代出生）中年紀最大的一群快將投身社會，賺取金錢出外旅遊。這一年輕旅客群自小使用科技和社交媒體，經常搜尋資訊和新的服務平台。雖然還有好幾年才會出現大量 Z 世代預訂酒店房間，但他們現已能影響父母對酒店的選擇。為酒店裝備好科技設施和媒體，是對未來世代的合理投資。（資料來源：“Millennials in the hospitality industry: How hotels need to adapt”, <https://www.daylighted.com>, 2015 年發表；“What Should Your Hotel Know About Generation Z?”, <http://lodgingmagazine.com>, 2016 年 3 月 1 日發表。）業界應顧及酒店的設計、美感、設施及服務，以捕捉這旅客群的心態和購物習慣。

調查結果

3.15 本會審視過調查結果，認為所得數據大致能反映調查期間酒店業的人力概況，亦相信僱員整體人數增加的趨勢會持續。預期酒店業仍會趨向聘請兼職及臨時員工以加強成本效益。

各職級的人力變化

3.16 2015 年 9 月，酒店業有 37 154 名僱員(實習生／學徒除外)，較 2013 年時增加了 395 名(1.07%)。各職級的人力變化分析如下：

<u>職級</u>	<u>2013</u>	<u>2015</u>	<u>增幅 (%)</u> *	
經理／專業人員	2 823	2 996	+173	+6.1%
督導員／技術員	10 746	11 120	+374	+3.5%
技工／操作工	22 071	21 823	-248	-1.1%
文員及其他員工	1 119	1 215	+96	+8.6%
總計	<hr/> 36 759	<hr/> 37 154	<hr/> +395	<hr/> 1.07%**

()* 佔同級僱員總數的百分率

()** 佔業內僱員總數的百分率

職位空缺

3.17 調查期間，僱主報稱有 1 354 個空缺，佔僱員總數 3.6%；2013 年則有 1 203 個空缺，佔僱員總數 3.3%。技工／操作工空缺最多，有 1 048 個。本會認為，業務環境變化不定，僱主填補職位空缺仍傾向審慎，未必以實職填補空缺，反而會選擇僱用兼職或臨時員工；為提高成本效益，會繼續採取一職多能的業務運作方式。

僱主預測 2016 年 9 月的人力情況

3.18 是次調查中，僱主預測 12 個月後人力會錄得正增長。

表 3.18 : 2016 年各職級人力增長預測

職級	(a) 2015 年 9 月	(b) 2015 年 9 月	(c) = (a) + (b) 2015 年 9 月	(d) 僱主預測 2016 年 9 月	(e) = (d) - (c) 2016 年 9 月	(b) + (e) 2016 年 9 月
	僱員人數	空缺額	職位總數	人力總數	人力增長	百分率
經理／專業人員	2 996	59	3 055	3 057	+2	61 2.0%*
督導員／技術員	11 120	221	11 341	11 353	+12	233 2.1%*
技工／操作工	21 823	1 048	22 871	22 879	+8	1 056 4.8%*
文員及其他員工	1 215	26	1 241	1 243	+2	28 2.3%*
總計	37 154	1 354	38 508	38 532	+24	1 378 3.7%**

* 佔同級僱員人數的百分率

** 佔業內僱員總數的百分率

2016 年至 2018 年人力推算

3.19 本會參考旅發局發表截至 2015 年 12 月的《酒店供應情況報告》，觀察酒店與客房的供應情況。2016 年預計有 32 間酒店落成，提供 7 439 個房間；2017 年將有 18 間酒店落成，提供 4 409 個房間；2018 年將有 12 間酒店落成，提供 2 701 個房間。按以上觀察，酒店業有增加人手的需要。然而，酒店業的發展經常有變，部分計劃興建的酒店或無法落實，故須謹慎評估新酒店的預測數字。

3.20 除了新酒店，現有的酒店亦會為加強競爭力而進行擴建及現代化工程。此外，區內旅遊業及酒店業發展迅速，預期酒店業未來數年持續面對人力短缺，對於人手正在縮減的本港酒店業造成更大壓力。

3.21 本會假設將酒店員工與房間比例定為 0.65:1，並根據旅發局預測的酒店房間數目，推算酒店業人力數字如下：

表 3.21：2016 至 2018 年酒店業人力推算

年份	實際人力	僱主預測	[@] 推算人力	[#] 推算房間數目
2015	37 154			73 846
2016		38 532	38 972 (+4.9%)*	76 643
2017			41 838 (+7.4%)**	81 052
2018			43 594 (+4.2%)**	83 753

資料來源：-旅發局發表截至 2015 年 12 月《酒店供應情況報告》
-根據 LMA 推算 2016 至 2018 年的酒店業人力

@ 假設 2016 年計劃興建的酒店最終全部落成

* 推算人力相對於 2015 年實際人力的增／減百分率

** 推算人力相對於上年數字的增／減百分率

員工晉升

3.22 以同職級僱員人數計算，是次調查顯示分別有 3.7% 的經理／專業人員及 3.6% 的督導員／技術員職位是循內部晉升填補。由此看來，業內僱主都願意為僱員提供合理的晉升機會。為加強挽留人手，僱主應盡量為他們提供長遠的事業發展及訓練機會。

宜有訓練方式

3.23 為各級僱員提供培訓方面，僱主整體會選擇教育／培訓機構開辦的研討會／研習班，認為比日間兼讀制或晚間的訓練方式更為合適。

3.24 培訓機構方面，VTC 開辦的職前及增修課程，為業界提供穩定的幹練人才。

僱員學歷要求

3.25 根據調查所得資料，僱主對各職級僱員宜有學歷的意見如下：經理／專業人員－大學或專業文憑／文憑； 督導員／技術員－專業文憑／文憑或中五至中七；技工／操作工－中五至中七或中三至中四；文員及其他員工－中五至中七或專業文憑／文憑。本會認為，無論持有何種學歷，酒店從業員都必須具備合適從事服務業的性格及積極態度。

僱員流失率

3.26 本會根據僱主預測的人力增長率及僱員流失率，推算每年業內需培訓的人手數字。「流失率」是指因轉行、退休、移民或其他原因離開酒店業的人數比率。徵詢業內人士意見後，本會認為將業內經理／專業人員職級及督導員／技術員職級的每年流失率定為 2%、其他職級定為 10%，應屬恰當。

培訓人數推算

3.27 本會根據 LMA 所推算的人力增長及流失率，推算 2016 年業內需增加培訓以下數目的人手，見表 3.27：

表 3.27：

2016 年需增加培訓人數

職級 (在全部職級所佔 %)	僱員人數 (2015)	每年 流失人數 (2% / 10%)	預測 增加人手 (4.9%)	估計每年 需額外 培訓人數 (A)+ (B)
經理／專業人員 (8.06%)	2 996	60 <u>(A) = 2%</u>	147	207
督導員／技術員 (29.9%)	11 120	222 <u>(A) = 10%</u>	545	767
技工／操作工 (58.7%)	21 823	2 182	1 069	3 251
文員 及其他員工 (3.3%)	1 215	122	60	182
總計	37 154	2 586	1 821	4 407

第四章

建議

增加培訓酒店業人手

4.1 香港旅遊業面對內外種種挑戰；不過，有賴政府和業界伙伴鼎力支持，仍有無限機遇開拓發展空間。所以多年來，款待業的服務水平在區內享負盛名。儘管在業務環境未盡理想之際，企業多會以利潤為先，培訓資源在後，然而營商環境瞬息萬變，人才進步和科技變革，正不斷改寫酒店業的發展。本會認為培訓及教育質素至關重要，有助栽培專才投身業界，凸出本港酒店業的競爭優勢。為着酒店業的前景和持續發展，本會建議政府牽頭與業界伙伴及認可職業教育培訓機構攜手合作，裝備和挽留現有人才，並招聘新血入行。

4.2 根據人力需求推算，本會建議 2016 年酒店業培訓以下數目的人手：

表 4.2：2016 年酒店業人力培訓建議

職級	2015年9月 僱員人數	流失人數	推算2016年9月 增加人手	預計需 受訓人手
經理／專業人員	2 996	60	147	207
督導員／技術員	11 120	222	545	767
技工／操作工	21 823	2 182	1 069	3 251
文員及其他員工	1 215	122	60	182
總計	37 154	2 586	1 821	4 407

經理及專業人員級的建議訓練途徑

4.3 經理及專業人員屬管理團隊，負責制訂機構政策，以及／或管理機構內重要職能或專責部門的日常運作。本會建議僱主聘請學位及專業文憑／文憑或同等學歷人士負責這類職務，豐富他們的管理知識和技巧。為了持續進修和發展，他們應該配合日新月異的行業需求，學習新知技能；他們可修讀兼讀制經理／督導級課程，以及／或參加由本地或海外信譽良好教育培訓機構的研習班、研討會及會議。僱主亦可調派他們往不同地方工作，或安排他們往其他機構實習，與同行分享工作心得。

技術員及督導員級的建議訓練途徑

4.4 技術員或督導員具備一定的學歷、實務訓練及經驗，能夠適當運用工作所需的技術，而且熟悉程序，並能在經理／專業人員的監督下，執行相關的技術及督導職務，扮演重要的中層管理角色。

4.5 技術員及督導員可修讀具質素的培訓機構所辦的兼讀制或全日制課程，以助工作晉升及持續發展。

技工／操作工級的建議訓練途徑

4.6 技工及操作工須運用專門技能，一般會執行流水作業式的職務。僱主及培訓機構需要推行完備並富趣味的訓練計劃，為新僱員提供客戶服務及語文訓練等實務技能，並為現職操作工開辦複修／技能提升課程及再培訓課程，使他們能夠掌握更多技能。此外，本會亦促請僱主透過適當訓練，給予能力較強的操作工晉升機會。

技術教育及訓練院校

4.7 目前，本港多間專上學院、職業及訓練院校與政府機構提供多種酒店業相關的全日制、日間兼讀制及夜間兼讀制課程。這些院校包括：香港中文大學、香港理工大學、香港大學專業進修學院、香港浸會大學、香港城市大學（專業進修學院）、香港公開大學、明愛白英奇專業學校、明愛社區書院、僱員再培訓局，以及 VTC 轄下的香港高等教育科技學院 [THEi]、香港專業教育學院[IVE]（柴灣及黃克競分校）、HTI、中華廚藝學院[CCI]、國際廚藝學院[ICI]等。

4.8 表 4.9(a)至(h)載有 VTC 屬下院校 2016/17 學年開辦的相關全日制及兼讀制課程。這些課程的畢業生具備實務經驗，甫入職即能有所貢獻，因此甚受業界歡迎。本會鼓勵僱主聘用這類畢業生。此外，VTC 院校所舉辦的研討會、研習班及示範工作坊亦有助僱主、經理及督導員學習技能新知和新科技，協助他們培訓員工。

4.9 每個人的興趣、取向及才能各異，主流教育未必適合所有青年人。因此，應當提升職業專才教育在教育體系中的定位，並加強宣傳其價值和優勢，讓社會人士認識職業教育同樣可助事業成功，鼓勵終身發展。職業教育不單能為青年人提供多元升學出路，亦可持續為業界供應幹練人手。

表 4.9(a) : **2016/17 學年香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）**
酒店、餐飲及旅遊課程

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1. 全日制課程	
酒店及餐飲業管理高級文憑	2 年
國際款待業管理（酒店、旅遊及康樂）高級文憑	2 年
旅遊及會議展覽高級文憑	2 年
機場營運管理高級文憑	2 年
康體文娛管理高級文憑	2 年
運動行政學高級文憑	2 年
運動教練學高級文憑	2 年
基礎文憑課程（酒店款接）	1 年
2. 香港專業教育學院-在職培訓	

有關在職培訓課程的最新資訊，請瀏覽下列網址：

<http://www.vtc.edu.hk/hosts/ivesite/html/en/inservicetraining.html>

表 4.9(b) : 2016/17 學年酒店及旅遊學院－酒店課程

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1. 全日制課程	
酒店營運證書 (QF 級別 2)	2 年
酒店營運文憑 (QF 級別 3)	1 年
酒店水療身體護理證書	6 個月
酒店水療美容護理證書	6 個月
房務營運證書 (QF 級別 3)	4 個月
客務營運證書 (QF 級別 3)	4 個月
房務事務證書 (QF 級別 2)	4 個月
酒店水療服務證書 (QF 級別 2)	4 個月
客務事務證書 (QF 級別 2)	4 個月
2. 兼讀制課程	
酒店業青苗發展先導計劃	18 個月
客務督導管理證書	20 星期
房務督導管理證書	20 星期
客務管理高級證書	20 星期
房務管理高級證書	20 星期
客房服務基礎證書	8 星期

表 4.9(c) : **2016/17 學年酒店及旅遊學院－餐飲課程**

	<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1.	<u>全日制課程</u>	
	餐飲與項目管理文憑 (QF 級別 3)	1 年
	餐飲營運文憑 (QF 級別 3)	1 年
	餐飲與項目營運證書 (QF 級別 2)	4 個月
	餐飲營運證書 (QF 級別 3)	4 個月
	餐飲服務證書 (QF 級別 2)	4 個月
2.	<u>兼讀制課程</u>	
	餐飲業管理高級證書	20 星期
	餐飲督導管理證書	20 星期
	餐廳及調酒服務基礎證書	8 星期
	衛生經理訓練證書	7 星期
	衛生經理訓練證書 (衛生督導銜接課程)	4 星期

表 4.9(d) :

2016/17 學年中華廚藝學院－餐飲課程

	<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1.	<u>全日制課程</u>	
	中華廚藝文憑 (QF 級別 3)	2 年
	中式烹飪證書 (QF 級別 2)	2 年
	酒店中式餐飲服務證書 (QF 級別 2)	2 年
	京川滬菜烹飪證書 (QF 級別 2)	4 個月
	粵菜烹飪證書 (QF 級別 2)	4 個月
	粵式燒味證書 (QF 級別 2)	2 個月
2.	<u>兼讀制課程</u>	
	中式廚藝文憑 (QF 級別 3)	2 年
	高級中廚師證書課程	2 年
	中級中廚師證書課程	1 年
	衛生經理訓練證書課程	7 星期
	衛生經理訓練證書課程 (衛生督導銜接課程)	4 星期
	中華健康美食及營養課程	4 星期
	遊客興趣班	1 日

表 4.9(e) :

2016/17 學年國際廚藝學院－餐飲課程

<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1. 全日制課程	
歐陸廚藝文憑 (QF 級別 3)	2 年
西式包餅及糖藝文憑 (QF 級別 3)	2 年
西式食品製作文憑 (QF 級別 3)	2 年
西式烹飪證書 (QF 級別 2)	4 個月
西式糕餅證書 (QF 級別 2)	4 個月
壽司製作證書 (QF 級別 2)	2 個月
鐵板燒烹飪證書 (QF 級別 2)	2 個月
郵輪烹飪證書 (QF 級別 2)	2 個月
麵包製作證書 (QF 級別 2)	2 個月
日本菜烹飪證書 (QF 級別 2)	2 個月
亞洲美食證書 (QF 級別 2)	2 個月
2. 兼讀制課程	
意大利菜烹飪證書	96 小時
傳統日本菜烹飪證書	96 小時
法國菜烹飪證書	96 小時
西式糕餅及麵包證書	1 個月
大師級西廚師技能測試輔助班	300 小時
訓練級西廚師技能測試輔助班	96 小時
認可西廚師技能測試培訓課程	60 小時
認可西廚師技能測試輔助班	8 小時
認可包餅師技能測試輔助班	8 小時

表 4.9(f) : 2016/17 學年國際廚藝學院及中華廚藝學院－合辦餐飲課程

	<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1. <u>全日制課程</u>		
	廚藝高級文憑	2 年

表 4.9(g) : 2016/17 學年酒店及旅遊學院－旅遊業課程

	<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1. <u>全日制課程</u>		
	旅遊服務及旅行社營運文憑 (QF 級別 3)	1 年
	航空票務及外遊領隊證書 (QF 級別 3)	4 個月
	旅遊顧問證書 (QF 級別 3)	4 個月
	旅遊服務證書 (QF 級別 2)	4 個月

表 4.9(g) : **2016/17 學年香港高等科技教育院－款接及餐飲課程**

	<u>課程名稱</u>	<u>修業期</u>
1. <u>全日制課程</u>		
	廚藝及管理（榮譽）文學士 酒店營運管理（榮譽）文學士	4 年（一年級入學） ／2 年（三年級入學） 4 年（一年級入學） ／2 年（三年級入學）

4.10 從業員必須終身學習，以配合款接業的發展需求。僱主亦應認同員工終身學習的需要，並資助他們參加技能提升課程、培訓計劃、研習班或研討會，以學習行業最新知識及技能。

職業訓練局轄下院校－

酒店及旅遊學院、國際廚藝學院、中華廚藝學院及香港專業教育學院

4.11 酒店及旅遊學院 -- 預計 2015/16 學年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生

1 006 人及 920 人。2016/17 學年，學院計劃提供 732 個全日制及 1 000 個兼讀制學額。

4.12 中華廚藝學院 -- 預計 2015/16 學年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生 338 人及 765 人。2016/17 學年，學院計劃提供 315 個全日制及 866 個兼讀制學額。

4.13 國際廚藝學院 -- 預計 2015/16 年全日制及兼讀制課程分別會有畢業生 583 人及 1 095 人。2016/17 學年，學院計劃提供 573 個全日制及 1 075 個兼讀制學額。

4.14 香港專業教育學院（柴灣及黃克競分校）-- 預計 2015/16 年將有全日制課程畢業生 1 870 人，而 2016/17 學年則預計有 1 725 名全日制課程畢業生。

4.15 本會籲請僱主全力支持各培訓機構，包括聘用其學員／畢業生，並保送屬下僱員修讀有關的技能提升／複修課程。

僱員培訓

4.16 員工質素無疑是影響酒店業前景及盈利的關鍵因素之一。一般認為新入行及被臨時委派處理特定工作的僱員才需要接受培訓；然而，為各級現職僱員提供持續培訓，會有助他們改進技能，學習新知識，改善工作表現和適應工作要求的轉變。業界必須重視員工的成長及發展，原因包括：a) 需有足夠的人才，隨時接替離職或升職員工的職務；b) 需有熟識科技的員工，引入高科技設施，提升酒店實力；c) 需建立更具效率、成效且積極上進的團隊，增強酒店的競爭力，提升員工士氣；以及 d) 需有充足人力資源，配合開拓新計劃。

4.17 本會認為目前的 37 154 名從業員均需要接受技能提升和更新訓練，以保持競爭力和效率，應付預期的顧客增長和業務需求。

培訓課程質素

4.18 本會認為，鑑於酒店業的需求不斷轉變，從業員必須終身學習；僱主亦需認同有關需求，並支持僱員參加提升課程、培訓計劃、研習班、研討會或比賽，在信譽良好的培訓機構學習新知技能。另外，本會亦關注辦學質素，認為進修人士應選擇有信譽且課程通過評審的教育培訓機構。

4.19 隨着愈來愈多國際旅客訪港，酒店業員工的英語及普通話水平急需提高，他們亦需懂得日文及韓文等目標市場的語言。僱主需提供更多酒店和餐飲服務的實務培訓及研習機會，並鼓勵員工參加行業比賽及技能測驗，增廣見識和知識技能。多個需要加強教育及培訓的範疇包括：國際飲食營運及服務；葡萄酒知識、調酒實務及調製咖啡茶品；對新興市場社會、文化、地理、經濟、政治等的認識；會議、展覽及獎勵旅遊以及郵輪、水療、健身室設施及服務，對職業道德、社會及企業責任的認識，以及溝通、人際關係及解難技巧等。新科技環境下成長的年輕人陸續加入酒店行業，僱主及僱員、培訓導師和教育工作者應攜手啟發這班職場生力軍的潛能，細心栽培他們，以促進酒店業持續發展。為令香港酒店業員工的質素精益求精，培訓課程應加入增值元素，激發員工的創意及提升服務觸覺，為首度訪港及講求質素的旅客提供與別不同的旅遊體驗。

新技能提升計劃

4.20 本會支持為酒店業而設的新技能提升計劃[SUS Plus]，又建議酒店業僱主及僱員善用持續進修基金及政府資助的各項培訓計劃，以進一步提升技能。

珠三角地區的人才競爭

4.21 旅遊業在珠三角地區（包括澳門）發展迅速，人才難覓仍會是業界面對的一大問題。預料區內競爭對手發展會吸引不少本港優秀幹練的從業員，影響本地人力供應。因此，本會建議政府增加資源，支援本業人力發展，特別是撥款資助辦學信譽良好的酒店及款接課程；亦要採取適當措施，避免人才外流。

僱員流動

4.22 本會相信，除了優厚薪酬，改善工作環境、加強工作彈性、提高團隊精神、提供長遠事業發展及培訓機會，均有助挽留人才，減少僱員的流動及流失率。

訓練會議／研討會

4.23 本會繼續支持為從業員舉辦會議及經驗交流研討會／研習班。

未來人力調查

4.24 本會建議每四年進行一次全面人力調查，另每年進行定質評估，提供業內人力供需情況的最新資料。

**酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會成員名單
(任期由 2015 年 4 月 1 日起至 2017 年 3 月 31 日止)**

主席：

朱民康先生 (國際連鎖酒店集團提名)

副主席：

李漢城先生 KSJ, BBS, JP (香港酒店業主聯會提名)

委員：

Urs Viktor BESMER 先生 (香港廚師協會提名)

陳財永先生(至 31.3.2016 止)
呂鳳娟女士(由 1.4.2016 起) } (旅行代理商提名)

陳覺威先生 (香港酒店業協會提名)

張志輝先生 (飲食業聯會提名)

何慧思女士 (主題公園或主要景點營運者提名)

古建業先生 (飲食業聯會提名)

關淑華女士 (中小型酒店提名)

劉凱詩女士(至 31.8.2015 止)
鄭家駒先生(由 1.4.2016 起) } (航空公司代表協會提名)

梁耀霖先生(至 31.3.16 止) (香港旅遊業議會提名)

李展鴻先生 (香港會所管理協會提名)

Bob MCKERCHER 教授 (本地教育／訓練機構提名)

董沛銓先生(至 12.1.2016 止)
陳蕊昕女士(由 1.4.2016 起) } (香港旅遊發展局提名)

黃耀祥先生 (會議及展覽(MICE)業提名)

伍威全先生(至 31.3.2016 止)
莫明德先生(由 1.4.2016 起) } (酒樓連鎖集團提名)

容世斌先生 (本地連鎖酒店集團提名)

Marco PELLIZZER(由 1.4.2016 起) (旅行代理商提名)

巫菀菁女士 (代表旅遊事務專員)

鄧美蘭女士(至 24.1.2016 止)
黃國樂先生(由 25.1.2016 起) } (代表勞工處處長)

顏淑賢女士 (代表職業訓練局執行幹事)

顧問：

Felix M BIEGER 先生

簡禮能先生

呂尚懷先生

Graeme J READING 先生

黃愷瑾女士

列席者：

馬煜文先生(由 1.4.2016 起)

(香港旅遊業議會提名)

崔永賢先生

(代表職業訓練局／酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院)

Mr Adrian Peter ORT (由 18.2.2016 起)

(代表職業訓練局／酒店及旅遊學院／中華廚藝學院／國際廚藝學院)

張楚香博士

(代表職業訓練局／香港專業教育學院)

黃澤強博士(由 1.4.2016 起)

(代表職業訓練局／香港高等教育科技學院)

杜劉仁愛女士(由 12.11.2015 起)

(代表職業訓練局／總辦事處（行業合作）)

秘書：

區月文女士

(職業訓練局)

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會

2015 酒店業人力調查工作小組成員名單

召集人

呂尚懷先生

香港酒店業協會

小組成員

陳覺威先生

九龍酒店

關淑華女士

蘭桂坊酒店@九如坊

巫菀菁女士

旅遊事務署

董沛銓先生（至 12.1.2016 止）】

陳蕊姍女士（由 14/2016 起）

香港旅遊發展局

容世斌先生

富豪國際酒店集團

董澤強博士

職業訓練局／香港高等科技教育學院

何君心女十

職業訓練局／香港專業教育學院

藍龍川先生

職業訓練局／酒店及旅遊學院／中華廚藝
學院／國際廚藝學院

秘書

區月文女士

職業訓練局

酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會
職權範圍

1. 確定業內的人力需求，包括收集、分析相關的人力和學生／學員統計數字，以及關於社會經濟、科技及人力市場發展的資料。
2. 評估及研究本業的人力供求是否平衡。
3. 就發展業內專業教育及訓練設施應付人力需求，向職業訓練局提供意見。
4. 就相關學科的課程發展方向及策略，向香港專業教育學院(IVE)、卓越培訓發展中心提出建議。
5. 就 IVE、卓越培訓發展中心的課程策劃、課程發展及質素保證制度提供意見。
6. 擬訂本業主要職務的工作範圍，界定所需的技能、知識及訓練。
7. 建議本業主要職務訓練方案，訂定每種技能所需的訓練期。
8. 對技術評估、技能測驗及證書頒發制度提供意見，以確定從業員、學徒及見習員的技能水平。
9. 就本業主要行業舉辦技能比賽提供意見，以推廣專業教育與訓練和派員參加國際賽事。
10. 就本業專業教育及訓練的發展與推廣事宜，與僱主、僱主聯會、工會、專業團體、訓練及教育機構、政府部門等聯絡。
11. 為本業舉辦有關專業教育及訓練的研討會與會議。
12. 就業內訓練委員會工作、有關職訓局專業教育及訓練課程的宣傳事宜提供意見。
13. 每年向局方呈交訓練委員會工作報告，以及相關學科課程發展策略建議。
14. 根據《職業訓練局條例》第 7 條，負責局方所委派的其他工作。

Vocational Training Council 職業訓練局

Headquarters (Industry Partnership) 總辦事處(行業合作)
 6F, 20A Tsing Yi Road, Tsing Yi Island, New Territories, Hong Kong
 香港新界青衣島青衣路20A號6樓
www.vtc.edu.hk

Telephone No 電話

Facsimile No 傳真

Our Reference 本局檔號

Your Reference 來函檔號

致酒店業僱主



敬啟者：

酒店業二〇一五年人力調查

職業訓練局屬下的酒店業、飲食業及旅遊業訓練委員會將進行酒店業二〇一五年人力調查，敬請惠予合作。

本會負責監察與款待業有關的人力訓練事宜。為蒐集酒店業最新的人力情況資料，以便提出有關人力訓練的建議，本會將於二〇一五年十月十三日至十一月十三日進行人力調查。調查參考日期將定為二〇一五年九月二十五日，蒐集行業內各主要職務的下列資料：

- (i) 現有僱員人數；
- (ii) 現有空缺數目；
- (iii) 二〇一六年九月的僱員總數預測；和
- (iv) 現正接受訓練的僱員人數。

調查所得資料將絕對保密，並只以統計摘要發表，不會提及個別機構資料。

現附上下列文件的中英文本，供貴機構參閱及填寫：

- (i) 調查表乙份（附錄 A）；
- (ii) 有關填寫調查表的附註（附錄 B）；和
- (iii) 業內主要職務的工作說明（附錄 C）。

調查期間，政府統計處的職員會聯絡 貴機構，收集填妥的調查表，如有需要，亦會協助填寫調查表。

如對是次調查有任何疑問，請致電 2116 8534 向政府統計處人力統計組查詢。



朱民康先生

酒店業、飲食業及旅遊業

訓練委員會主席

二〇一五年十月六日

**CONFIDENTIAL
WHEN ENTERED WITH DATA**

填入數據後即成
機密文件

**Appendix A
附錄 A**

THE 2015 MANPOWER SURVEY OF THE HOTEL INDUSTRY

酒店業二〇一五年人力調查

QUESTIONNAIRE

調查表

(PLEASE READ THE EXPLANATORY NOTES BEFORE COMPLETING THIS QUESTIONNAIRE)

(填表前,請參閱附註)

<u>For official use only:</u> 此欄毋須填寫	Rec. Type	Survey Code	Industry Code	Establishment No.	Enumerator's No.	Editor's No.	Check Digit	No. of Employees Covered by the Questionnaire	
	<input type="checkbox"/> 1 1	<input type="checkbox"/> 2 2	<input type="checkbox"/> 4 3	<input type="checkbox"/> 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> 10 11 12 13 14 15	<input type="checkbox"/> 16 17	<input type="checkbox"/> 18 19	<input type="checkbox"/> 20 21 22	<input type="checkbox"/> 23 24 25 26 27

NAME OF COMPANY: _____
機構名稱

ADDRESS: _____
地址

TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES: _____
僱員總人數

PRINCIPAL LINE OF BUSINESS: Hotel
主要業務性質
酒店 Others Please specify
其他 請註明

NAME OF PERSON TO CONTACT: _____
聯絡人姓名
28 47

POSITION:
職位

TEL. NO.: _____
電話 48 55 56 63

FAX NO.:
圖文傳真

E-MAIL: _____
電郵 64 98

Questionnaire - 2015 Manpower Survey of the Hotel Industry

酒店業二〇一五年人力調查

Part I Full Time Staff

第一部份 全職員工

(A) Jobs 職務			(B) Average Monthly Income Code as at 9.2015 (Employee's basic monthly salary + Average Monthly Supplementary Benefits)	(C) Number Employed as at 25.9.2015 (Excluding trainees/apprentices)	(D) Number of Vacancies as at 25.9.2015	(E) Forecast Number of Employees in 12 Months' Time	(F) Preferred Education of Employees	(G) No. of Trainees/Apprentices as at 25.9.2015	(H) Average Age Range as at 9.2015 (for craft/operative staff only)	Column (B) / (B)欄 Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. 請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。 「每月收入」包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅行津貼、佣金及花紅。										
Title 職稱	Rec. Type	No. 編號	在2015年9月之 平均每月 收入編號 (底薪 + 平均 每月其他 津貼收入)	在2015年9月25日 之僱員人數 (實習生/ 學徒除外)	在2015年9月25日	預計十二個月後 之僱員人數	僱員宜有 教育程度	在2015年9月25日 之實習生/ 學徒人數	在2015年9月 之僱員 平均年齡 (只適用於 技工/ 操作工)	8-10	11	12 - 15	16 - 18	19 - 22	23	24 - 26	27			
										Average Monthly Income	Code 編號									
1	2																			
2	2																			
3	2																			
4	2																			
5	2																			
6	2																			
7	2																			
8	2																			
9	2																			
10	2																			
11	2																			
12	2																			
13	2																			
14	2																			
15	2																			
16	2																			

											Column (F) / (F)欄	Code
17	2											
18	2											
19	2											
20	2											
21	2											
22	2											
23	2											
24	2											
25	2											
26	2											
27	2											
28	2											
29	2											
30	2											
31	2											
32	2											
33	2											
34	2											
35	2											
36	2											
37	2											
38	2											
39	2											
40	2											

If additional lines are necessary, please tick here and enter on supplementary sheet(s).

如此頁已填滿，請先將(✓)號填入□內，然後附頁繼續填寫。

Education 教育程度	Code 編號
University Degree or above 大學學位或以上	1
Higher Dip./Associate Degree or equivalent 高級文憑／副學士 或同等學歷	2
Professional Dip./Dip.or equivalent 專業文憑／文憑或同等學歷	3
Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書／證書或同等學歷	4
Secondary 5 - 7/Hong Kong Diploma of Secondary Education Examination (HKDSE) 中學五年級至七級／ 香港中學文憑	5
Secondary 3 - 4 中學三年級至四年級	6
Others 其他	7
Column (H) / (H)欄	
Enter in Column (H) the average age range according to the following codes: (for craft/operative staff only)	
請將員工平均年齡按下列編號填入(H)欄內： (只適用於技工／操作工)	
Average Age Range 平均年齡	Code 編號
17 or below 或以下	1
18 - 25	2
26 - 30	3
31 - 35	4
36 - 40	5
41 - 49	6
50 or above 或以上	7

Part II Part Time Staff

第二部份 兼職員工

(A) Jobs 職務			(I) Average Monthly Wage Code as at 9.2015 在2015年9月之平均月薪編號	(J) Number Employed (by monthly rate) as at 9.2015 在2015年9月的月薪員工人數	(K) Average Daily Wage Code as at 25.9.2015 在2015年9月25日之平均日薪編號	(L) Number Employed (by daily rate) as at 25.9.2015 在2015年9月25日的日薪員工人數	(M) Average Hourly Wage Code as at 25.9.2015 在2015年9月25日之平均時薪編號	(N) Number Employed (by hourly rate) as at 25.9.2015 在2015年9月25日的時薪員工人數	Column (I) / (L)欄 The part-time employee's average basic salary 兼職員工每月之平均底薪		
Title 職稱	Rec. Type	No. 編號	8-10	11 - 12	13 - 16	17	18 - 21	22	23 - 26	Average Monthly Wage (Basic Salary only) 平均每月收入(底薪)	Code 編號
1		3								\$6,000 or below 或以下	1
2		3								\$6,001 - \$8,000	2
3		3								\$8,001 - \$10,000	3
4		3								\$10,001 - \$15,000	4
5		3								\$15,001 - \$20,000	5
6		3								\$20,001 - \$25,000	6
7		3								\$25,001 - \$30,000	7
8		3								\$30,001 - \$35,000	8
9		3								\$35,001 - \$40,000	9
10		3								\$40,001 or above 或以上	10
11		3								Column (K) / (L)欄 Enter in Column (K) the average daily rate according to the following codes: 請將兼職員工的平均日薪按下列編號填入 (K) 欄內：	
12		3								Average Daily Wage 平均日薪	Code 編號
13		3								\$100 or below 或以下	1
14		3								\$101 - \$200	2
15		3								\$201 - \$300	3
16		3								\$301 - \$400	4
17		3								\$401 - \$500	5
18		3								\$501 - \$600	6
										\$601 or above 或以上	7
11		3								Column (M) / (N)欄 Enter in Column (M) the average hourly rate according to the following codes: 請將兼職員工的平均時薪按下列編號填入 (M) 欄內：	
12		3								Average Hourly Wage 平均時薪	Code 編號
13		3								\$32.5 - \$40	1
14		3								\$41 - \$60	2
15		3								\$61 or above 或以上	3

If additional lines are necessary, please tick here and enter on supplementary sheet(s).

如此頁已填滿，請先將 (✓) 號填入□內，然後附頁繼續填寫。

Part III 第三部份

Q. 1 Internal Promotion

內部晉升

Please Fill in the Number of Internal Promotion in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015).

請填寫過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) , 內部晉升的人數。

From Supervisory/Technician to Managerial/Professional
由督導員／技術員晉升為經理／專業人員

8		
---	--	--

From Craft/Operative to Supervisory/Technician
由技工／操作工晉升為督導員／技術員

11		
----	--	--

14

Q. 2 Number of New Recruits in the Past 12 months (26.9.2014 to 25.9.2015).

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 新招聘的僱員人數。

Managerial/
Professional
經理／專業人員

15			
----	--	--	--

Supervisory/
Technician
督導員／技術員

19			
----	--	--	--

Craft/Operative
技工／操作工

23			
----	--	--	--

Administrative and
Others
文員及其他員工

27			
----	--	--	--

31

Q. 3 Number of New Recruits Without Hotel Industry Experience in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015).

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 新招聘無酒店業經驗的僱員人數。

Managerial/
Professional
經理／專業人員

32			
----	--	--	--

Supervisory/
Technician
督導員／技術員

36			
----	--	--	--

Craft/Operative
技工／操作工

40			
----	--	--	--

Administrative and
Others
文員及其他員工

44			
----	--	--	--

48

Q. 4 Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015).

過去十二個月 (26.9.2014 至 25.9.2015) 新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數。

Supervisory/
Technician
督導員／技術員

49		
----	--	--

Craft/Operative
技工／操作工

52		
----	--	--

Administrative and
Others
文員及其他員工

55		
----	--	--

58

Q. 5 Did Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)?

貴機構在過去十二個月 (26.9.2014 至 25.9.2015) 內在招聘僱員方面有否遇到困難？

Yes (Please go to Q6)
59 有 (請答第 6 題)

No (Please go to Q7)
60 沒有 (請答第 7 題)

No recruitment nor tried to recruit (Please go to Q7)
61 未有嘗試招聘 (請答第 7 題)

62

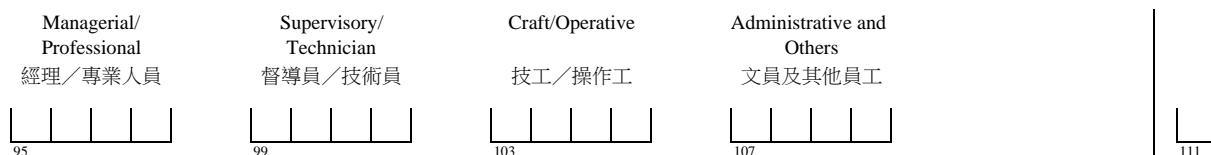
Q. 6 The Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties. You May Wish to Tick More Than 1 Box for Each Job Level.

遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上。

Reasons 原因	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/ Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工				
(a) Lack of candidates with relevant experience 缺乏具相關經驗求職者	<input type="checkbox"/> 63	<input type="checkbox"/> 64	<input type="checkbox"/> 65	<input type="checkbox"/> 66				
(b) Unsatisfactory terms of employment 聘用條件欠佳	<input type="checkbox"/> 67	<input type="checkbox"/> 68	<input type="checkbox"/> 69	<input type="checkbox"/> 70				
(c) Unsatisfactory working environment 工作環境欠佳	<input type="checkbox"/> 71	<input type="checkbox"/> 72	<input type="checkbox"/> 73	<input type="checkbox"/> 74				
(d) Limited career prospects 晉升機會有限	<input type="checkbox"/> 75	<input type="checkbox"/> 76	<input type="checkbox"/> 77	<input type="checkbox"/> 78				
(e) Insufficient trained/qualified manpower in the related disciplines 缺乏具相關訓練／資歷的人力資源	<input type="checkbox"/> 79	<input type="checkbox"/> 80	<input type="checkbox"/> 81	<input type="checkbox"/> 82				
(f) Competition for manpower from the Mainland/Macao/other cities 源自內地／澳門／其他城市之人手競爭	<input type="checkbox"/> 83	<input type="checkbox"/> 84	<input type="checkbox"/> 85	<input type="checkbox"/> 86				
(g) Others (please specify) 其他 (請說明)	<input type="checkbox"/> 87	<input type="checkbox"/> 88	<input type="checkbox"/> 89	<input type="checkbox"/> 90				
				<table border="1"> <tr> <td>91</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	91			
91								

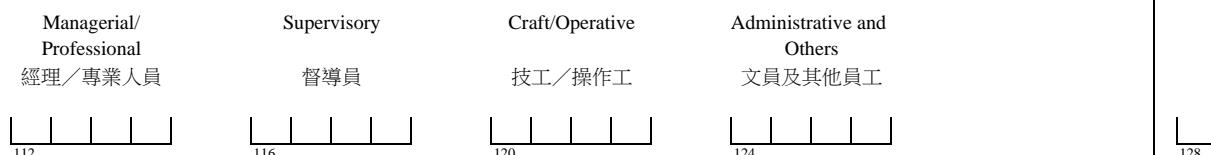
Q. 7 The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015).

過去十二個月內(26.9.2014 至 25.9.2015) 離職的僱員人數。



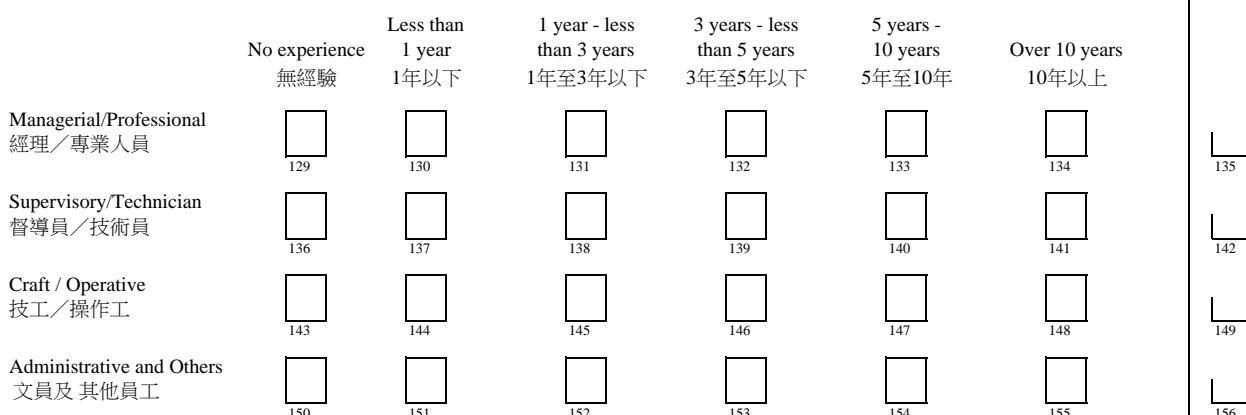
Q. 8 The Expected Number of Employees Who will be Retiring from Your Establishment in coming 12 Months .

貴機構預計在未來十二個月內退休的僱員人數。



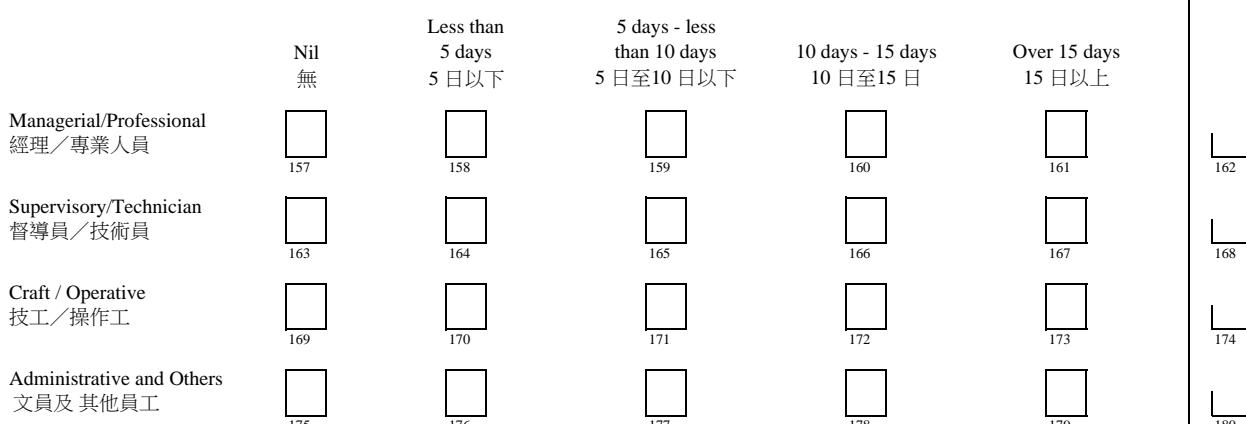
Q. 9 Preferred Years of Hotel Industry Experience Before Occupying the Post (Please tick "✓").

各僱員擔任現職前宜具有從事酒店業工作的年數（請“✓”）。



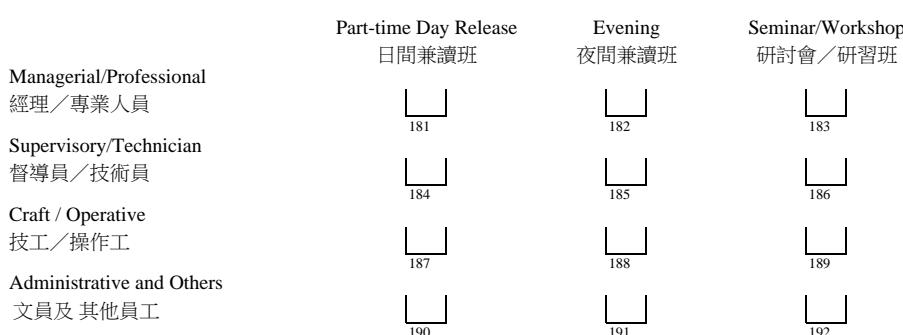
**Q. 10 Average Man-day of Training Per Employee Which Your Organisation Had Offered in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)
(Please tick "✓").**

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 貴機構向每名僱員提供訓練的平均日數（請“✓”）。



Q. 11 Priority Accorded to Mode of Training for Employees (Priority 1, 2, 3. 1 is very suitable).

僱主認為僱員宜有訓練方式之優先次序（優先次序1, 2, 3. 1為十分適合）。

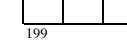
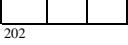
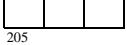
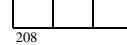
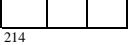
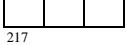
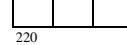
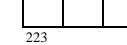
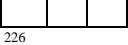
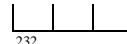
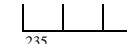
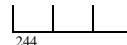
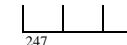
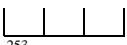
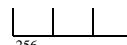
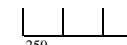
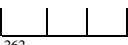
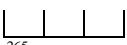
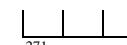
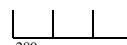
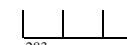
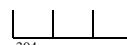
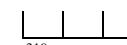
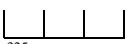
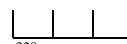
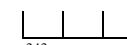
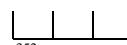
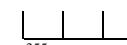
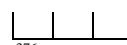
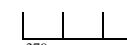
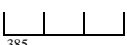
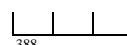
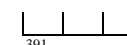
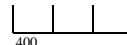
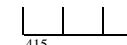
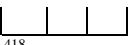
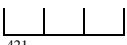
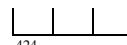
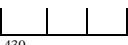
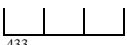
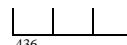
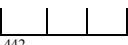
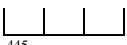
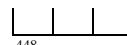
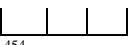


Q.12 Preferred Competency

僱員宜有技能

Please Fill in the Number of Persons Who Had Been Provided With the Following Training in the Past 12 Months
(26.9.2014 to 25.9.2015).

請填上在過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 獲提供培訓的人數。

	Number of Persons Trained 獲提供培訓的人數			
	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft/Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工
A. Managerial Skills 管理技巧				
101 Business and Financial Strategic Planning, Implementation and Evaluation 業務及財務策略規劃、推行及檢討	 193	 196	 199	 202
102 Human Resources Management 人力資源管理	 205	 208	 211	 214
103 Sales and Marketing Strategic Planning, Implementation and Evaluation 銷售及市場策略規劃、推行及檢討	 217	 220	 223	 226
104 Supervisory Techniques, Leadership Skills 督導管理、領導技巧	 229	 232	 235	 238
105 Risk Management 風險管理	 241	 244	 247	 250
106 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	 253	 256	 259	 262
B. Trade Skills 行業技能				
201 Sales and Marketing 銷售及市場拓展	 265	 268	 271	 274
202 Finance and Accounting 財務及會計	 277	 280	 283	 286
203 Culinary 烹調	 289	 292	 295	 298
204 Alcoholic Beverage and Wine 酒精飲料及葡萄酒	 301	 304	 307	 310
205 Restaurant Service 餐飲服務	 313	 316	 319	 322
206 Housekeeping Service 房務服務	 325	 328	 331	 334
207 Front Office Service 客務服務	 337	 340	 343	 346
208 Spa and Wellness 水療及健樂	 349	 352	 355	 358
209 Convention and Banquet / Event Management 會議及宴會／項目管理	 361	 364	 367	 370
210 Hygiene and Food Safety 衛生及食品安全	 373	 376	 379	 382
211 Information Technology 資訊科技	 385	 388	 391	 394
212 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	 397	 400	 403	 406
C. Generic Skills 通用技巧				
301 Service Attitude, Customer Service 服務態度、顧客服務	 409	 412	 415	 418
302 Communication 溝通	 421	 424	 427	 430
303 Problem Solving 難題解決	 433	 436	 439	 442
304 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	 445	 448	 451	 454

D. Language 語言

401 Putonghua 普通話	<input type="text"/> 457	<input type="text"/> 460	<input type="text"/> 463	<input type="text"/> 466
402 English 英語	<input type="text"/> 469	<input type="text"/> 472	<input type="text"/> 475	<input type="text"/> 478
403 Others (please specify) _____ 其他（請描述）	<input type="text"/> 481	<input type="text"/> 484	<input type="text"/> 487	<input type="text"/> 490

For Official Use Only
此欄毋須填寫

493 496 499 502 505

For Official Use Only
此欄毋須填寫

Q.13 The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months .

貴機構預計在未來十二個月內的訓練計劃之人數改動。

	Managerial/ Professional 經理／專業人員	Supervisory/ Technician 督導員／技術員	Craft / Operative 技工／操作工	Administrative and Others 文員及其他員工				
Skills Sets 技能類別	(+ / -) <input type="text"/> 506	Persons 人數 <input type="text"/> 507	(+ / -) <input type="text"/> 510	Persons 人數 <input type="text"/> 511	(+ / -) <input type="text"/> 514	Persons 人數 <input type="text"/> 515	(+ / -) <input type="text"/> 518	Persons 人數 <input type="text"/> 519
(I) Managerial Skills 管理技巧	<input type="text"/> 506	<input type="text"/> 507	<input type="text"/> 510	<input type="text"/> 511	<input type="text"/> 514	<input type="text"/> 515	<input type="text"/> 518	<input type="text"/> 519
(II) Trade Skills 行業技能	<input type="text"/> 522	<input type="text"/> 523	<input type="text"/> 526	<input type="text"/> 527	<input type="text"/> 530	<input type="text"/> 531	<input type="text"/> 534	<input type="text"/> 535
(III) Generic Skills 通用技巧	<input type="text"/> 538	<input type="text"/> 539	<input type="text"/> 542	<input type="text"/> 543	<input type="text"/> 546	<input type="text"/> 547	<input type="text"/> 550	<input type="text"/> 551
(IV) Language 語言	<input type="text"/> 554	<input type="text"/> 555	<input type="text"/> 558	<input type="text"/> 559	<input type="text"/> 562	<input type="text"/> 563	<input type="text"/> 566	<input type="text"/> 567
								<input type="text"/> 570

Q.14 Are You Intending to Purchase Training in the Areas of Managerial, Trade, Generic or Language Skills from an Outside Training Provider for Your Staff in the Coming 12 Months ?

你會否在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關管理、行業、通用或語言技巧的培訓？

Yes
571 會

No
572 不會

573

Q.15 Does your Hotel Operate a Spa? (Please tick "✓").

貴酒店是否設有水療中心之設施及服務？（請“✓”）

Yes, operated by the Hotel
574 有，由酒店經營管理

Yes, operated by Outsourced Contractor
575 有，由外判公司經營管理

No, but does intend to introduce this facility in the next 2 years
576 沒有，但擬於兩年內引入該項設施及服務

No, and doesn't intend to introduce this facility in the next 2 years
577 沒有，亦未有計劃於兩年內引入該項設施及服務

578

End of questionnaire
問卷完

The 2015 Manpower Survey of the Hotel Industry
酒店業二〇一五年人力調查

Explanatory Notes
附註

Part I
第一部份

1. Please complete all columns ('A' to 'N') of the questionnaire which are applicable to your business sector and insert a zero (0) in any column which is not.
請填寫表內 (A) 至 (N) 欄。如不適用，請填 (0) 符號。

2. Time Reference of Data
調查參考日

All the data entered should refer to the position as at 25th September 2015 when completing the questionnaire.

請在填寫問卷時，以二〇一五年九月二十五日作為調查參考日。

3. Column 'A' - Titles of Principal Jobs in the Hotel Industry
(A) 欄 — 酒店業主要職務名稱

- (a) Some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
表內部分職稱可能有別於貴機構所採用者。請根據僱員的主要職責分類。若員工職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。
- (b) Please add in column 'A' any jobs not covered by the Job Description but are considered as principal jobs in your establishment. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels.
請在'A'欄內填寫貴機構的其他主要職位，並扼要說明其工作內容及所屬技能等級。
- (c) Please enter the information of employees in your establishment by their skill levels, and provide information as required by Columns 'B' to 'H' of the questionnaire.
請按類別及技能等級，填寫貴機構的人員數目及調查表 (B) 至 (H) 欄所需的資料。
- (d) 'Administrative and others' level staff refers to those employees whose activities are not usually specific to hotel industry, such as secretaries and messengers.
「文員及其他員工」是指並非專責酒店業事務的員工，例如秘書及信差等。

4. Column ‘B’ – Average Monthly Income Code

(B) 欄 — 平均每月收入編號

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly income range for the employee(s). The monthly income should include basic salary, overtime pay, cost of living allowance, meal allowance, housing allowance, travel allowance, commission and bonus. (See Note* in the last page)

請填寫僱員平均每月收入幅度的編號。「每月收入」包括底薪、逾時工作津貼、生活津貼、膳食津貼、房屋津貼、旅行津貼、佣金及花紅。（見尾頁備註*）

<u>Average Monthly Income</u> 平均每月收入	<u>Code</u> 編號
\$8,000 or below 或以下	1
\$8,001 - \$10,000	2
\$10,001 - \$15,000	3
\$15,001 - \$20,000	4
\$20,001 - \$25,000	5
\$25,001 - \$30,000	6
\$30,001 - \$35,000	7
\$35,001 - \$40,000	8
\$40,001 or above 或以上	9

5. Column ‘C’ - Number of Employees (Excluding Trainees/Apprentices) as at 25.9.2015

(C) 欄 — 在 2015 年 9 月 25 日之僱員人數（實習生／學徒除外）

‘Employees’ refer to those working full-time (i.e. at least 4 weeks a month, and not less than 18 hours in each week) under the payroll of the establishment. These include proprietors and partners working full-time for the establishment. ‘Trainees/Apprentices’ refer to those employees undergoing training, and includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship. These definitions also apply to ‘employee(s)’, ‘trainee(s)/apprentice(s)’ appearing in other parts of the questionnaire.

「僱員」指在貴機構內全職工作的受薪人員，其中包括在機構內全職工作（即每月最少四週、每週不少於十八小時）的東主及合夥人。「實習生」／「學徒」指正在接受訓練的僱員，及包括正在接受各種形式訓練的實習生，和根據學徒合約受聘的學徒。調查表內所出現的「僱員」、「實習生」／「學徒」等詞，定義亦同。

6. Column ‘D’ - Number of Vacancies as at 25.9.2015

(D) 欄 — 在 2015 年 9 月 25 日之空缺額

‘Existing Vacancies’ refer to those unfilled, immediately available job openings for which the establishment is actively trying to recruit personnel as at 25.9.2015.

「現有空缺額」指在 2015 年 9 月 25 日之該職位仍懸空，需立刻填補而現正積極招聘人員填補。

7. Column ‘E’ - Forecast Number of Employees in 12 Months’ Time

(E) 欄 — 預測十二個月後僱員人數

The forecast of number employed means the number of employees you will be employing in the next 12 months. The number given could be more / less than that in column ‘C’ if an expansion / a contraction is expected.

預測僱員人數指貴機構在十二個月後的僱員人數。如估計業務屆時可能擴張／收縮，此欄所填的數字應多於／少於 (C) 欄。

8. Column ‘F’ - Preferred Education of Employees

(F) 欄 — 僱員宜有教育程度

Please enter in this column the appropriate code number showing the education level which an employer prefers his employees to have.

請按下列編號將僱主認為僱員宜有教育程度填入 (F) 欄內。

<u>Education</u> 教育程度	<u>Code</u> 編號
University Degree or above 大學學位或以上	1
Higher Diploma/Associate Degree or equivalent 高級文憑／副學士或同等學歷	2
Professional Diploma/Diploma or equivalent 專業文憑／文憑或同等學歷	3
Advanced Certificate/Certificate or equivalent 高級證書／證書或同等學歷	4
Secondary 5 – 7/Hong Kong Diploma of Secondary Education Examination (HKDSE) 中學五年級至七年級/香港中學文憑	5
Secondary 3 - 4 中學三至四年級	6
Others 其他	7

9. Column ‘G’ - No. of Trainees/Apprentices as at 25.9.2015
(G) 欄 — 在 2015 年 9 月 25 日之實習生／學徒人數

Please fill in the total number of employees undergoing training. This includes trainees receiving any form of training and apprentices under a contract of apprenticeship.

請填寫正在接受訓練的僱員總數，包括正在接受各種形式訓練的實習生，以及根據學徒合約受聘的學徒。

10. Column ‘H’ – Staff’s Average Age Range as at 25.9.2015 (for craft/operative staff only)
(H) 欄 — 在 2015 年 9 月 25 日受僱僱員之平均年齡（只適用於技工／操作工）

Please enter in Column (H) the average age range according to the following codes:
請將僱員平均年齡按下列編號填入 (H) 欄內：

<u>Code</u> 編號	<u>Average Age Range</u> 平均年齡
1	17 or below 或以下
2	18 – 25
3	26 – 30
4	31 – 35
5	36 – 40
6	41 – 49
7	50 or above 或以上

Part II
第二部份

Part-time Staff / 兼職員工

11. Column ‘A’ - Titles of Principal Jobs in the Hotel Industry

(A) 欄 — 酒店業主要職務名稱

- (a) Some of the job titles may not be the same as those used in your establishment. Please classify an employee according to his/her major duty and supply the required information if the jobs have similar or related functions.
表內部分職稱可能有別於貴機構所採用者。請根據僱員的主要職責分類。若員工職責與表內某職務的職責相近，可視作相同職務，請提供所需資料。
- (b) Please add in column ‘A’ any jobs not covered by the Job Description but are considered as principal jobs in your establishment. Please briefly outline their job descriptions and indicate their skill levels.
請在‘A’欄內填寫貴機構的其他主要職位，並扼要說明其工作內容及所屬技能等級。
- (c) Please enter the information of employees in your establishment by their skill levels, and provide information as required by Columns ‘I’ to ‘N’ of the questionnaire.
請按類別及技能等級，填寫貴機構的人員數目及調查表(I)至(N)欄所需的資料。

12. Column ‘I’ –Average Monthly Wage Code

(I) 欄—平均月薪編號

Please enter in this column the appropriate code number showing the average monthly wage for part-time staff.

請填寫僱員平均月薪編號。

<u>Average Monthly Wage</u> 平均月薪	<u>Code</u> 編號
\$6,000 or below 或以下	1
\$6,001 - \$8,000	2
\$8,001 - \$10,000	3
\$10,001 - \$15,000	4
\$15,001 - \$20,000	5
\$20,001 - \$25,000	6
\$25,001 - \$30,000	7
\$30,001 - \$35,000	8
\$35,001 - \$40,000	9
\$40,001 or above 或以上	10

13. Column ‘J’ – Number of Part-time Staff Employed (by Monthly Rate) as at 9.2015

(J) 欄—在 2015 年 9 月的兼職月薪僱員人數

Please enter in this column the number of “Part-time” staff employed who is on a monthly rate as at 9.2015.

請填入貴機構在 2015 年 9 月的兼職月薪僱員人數。

14. Column ‘K’ –Average Daily Wage Code

(K) 欄—平均日薪編號

Enter in Column (K) the average daily wage according to the following codes:
請將兼職員工的平均日薪按下列編號填入 (K) 欄內：

<u>Code</u> 編號	<u>Average Daily Wage</u> 平均日薪
1	\$100 or below 或以下
2	\$101 - \$200
3	\$201 - \$300
4	\$301 - \$400
5	\$401 - \$500
6	\$501 - \$600
7	\$601 or above 或以上

15. Column ‘L’ – Number of Part-time Staff Employed (by Daily Rate) as at 25.9.2015

(L) 欄—在 2015 年 9 月 25 日的兼職日薪員工人數

Please enter in this column the number of “Part-time” staff employed who is on a daily rate as at 25.9.2015.

請填入貴機構在 2015 年 9 月 25 日的兼職日薪員工人數。

16. Column ‘M’ – Average Hourly Wage Code

(M) 欄—平均時薪編號

<u>Code</u> 編號	<u>Average Hourly Wage</u> 平均時薪
1	\$32.5 - \$40
2	\$41 - \$60
3	\$61 or above 或以上

**17. Column ‘N’ –Number of Part-time Staff Employed (by Hourly Rate) as at 25.9.2015
(N) 欄一在 2015 年 9 月 25 日的兼職時薪員工人數**

Please enter in this column the number of “Part-time” staff employed who is on an hourly rate as at 25.9.2015.

請填入貴機構在 2015 年 9 月 25 日的兼職時薪員工人數。

*Note: If you have more than one employee concerned doing the same job, please enter the average figure for that job category which is given by:

Total amount of the income received by the employees concerned in that category

Total number of the employees concerned in that category

*備註：若從事同類工作的有關僱員超過一名，請以下列算式取其加權平均數值：

從事該類工作的有關僱員收入總計

從事該類工作的有關僱員人數

Part III
第三部份

1. Internal Promotion

內部晉升

An internal promotion is the promotion of an employee to a higher level job by virtue of his performance or abilities. Please fill in the number of internal promotion from “Supervisory/Technician to Managerial/Professional Level”, and from “Craft/Operative to Supervisory/Technician” in the past 12 months (26.9.2014 to 25.9.2015) in the respective columns.

內部晉升是指僱員因工作表現良好或具所需才能而獲提升至較高職位。請於所屬欄內填寫過去十二個月 (26.9.2014 至 25.9.2015) 機構內部由督導員／技術員晉升至經理／專業人員，以及由技工／操作工晉升至督導員／技術員的人數。

2. Number of New Recruits in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 新招聘的僱員人數

The number of new recruits in the past 12 months refers to the number of employees you hired in the past 12 months (26.9.2014 to 25.9.2015).

請在本部份回答在過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 貴機構新招聘的僱員人數。

3. Number of New Recruits Without Hotel Industry Experience in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 新招聘無酒店經驗的僱員人數

Please provide the total number of new employees joining your establishment without previous hotel industry experience, such as fresh non-hospitality programmes school leavers or persons not experienced in hotel industry related jobs.

請提供在加入貴機構前並無酒店業經驗的僱員（例如非酒店及旅遊業培訓課程應屆畢業生或無酒店業工作經驗的人士）人數。

4. Number of New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數

‘New Recruits Who are Fresh Graduates of Hospitality or Tourism Programmes in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)’ refers to the employees joining your establishment who are fresh graduates of hospitality or tourism programmes.

「過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生」指加入貴機構之應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生。

5. Whether Your Establishment Encounter Any Difficulties in Recruitment of Employees at Various Job Levels in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)

貴機構在過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 在招聘僱員方面有否遇到困難

Please state whether your establishment encountered any difficulties in recruiting employees at various job levels in the past 12 months (26.9.2014 to 25.9.2015). If yes, please go to question 6, if not or no recruitment/nor tried to recruit, please go to question 7.

請填報在過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 貴機構在招聘各級僱員有否遇到困難。如有，請回答第六題，如沒有困難，或未有／未有嘗試招聘，請回答第七題。

6. The Possible Reasons for Encountering Recruitment Difficulties

遇到招聘困難的原因

Please choose the possible reasons for encountering recruitment difficulties. You may wish to tick more than 1 box for each job level.

請選擇遇到招聘困難的原因，每職級可選一項或以上。

7. The Total Number of Employees Who Had Left Your Establishment in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 離職的僱員人數

Please fill in the number of different levels of employees who left employment with your establishment in the past 12 months (26.9.2014 to 25.9.2015).

請填報過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 貴機構離職的各級僱員人數。

8. The Expected Number of Employees Who will be Retiring from the Establishment in the Coming 12 Months

貴機構預計在未來十二個月內退休的僱員人數

Please provide the estimated number of different levels of employees who will be retiring in coming 12 months.

請提供預計未來十二個月內貴機構退休的各級僱員人數。

9. Preferred Years of Hotel Industry Experience before Occupying the Post

各僱員擔任現職前宜具有從事酒店業工作的年數

Please enter the preferred number of years of hotel industry experience which your organisation prefers the employee(s) possess before occupying the present post.

請按僱主欲各職級僱員擔任現職前，其宜有從事酒店業工作的年數。

10. Average Man-day of Training Per Employee Which Your Organisation Had Offered in the Past 12 Months (26.9.2014 to 25.9.2015)

過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 貴機構向每名僱員提供訓練的平均日數

Please enter the average number of man-day of training per employee which your organisation had offered in the past 12 months (26.9.2014 to 25.9.2015).

請按貴機構於過去十二個月內 (26.9.2014 至 25.9.2015) 向每名僱員提供訓練的平均日數。

Total No. of Man-Days Spent 總訓練日數

Total number of the Employees concerned in that category

有關級別的總僱員人數

11. Priority Accorded to Mode of Training Courses for Employees

僱主認為僱員宜有訓練方式之優先次序

Please enter the modes of training most suitable to your employees by order of priority (1: Very Suitable to 3: Least Suitable).

請按優先次序，填寫貴公司認為適合僱員的訓練方式。

(1 : 十分適合至 3 : 未盡適合)

12. Preferred Competencies

僱員宜有技能

Please provide the number of different levels of employees who had been provided with the training as listed in the past 12 months (26.9.2014 to 25.9.2015).

請提供過去十二個月 (26.9.2014 至 25.9.2015) 內獲提供所列培訓課程的各級僱員人數。

13. The Expected Overall Changes in the Number of Persons in the Training Plan of Your Establishment for the Coming 12 Months

貴機構預計在未來十二個月內的訓練計劃之人數改動

Please input '+' or '-' to indicate whether there will be an increase/a decrease in providing the skills sets training for employees at different job levels, and also input the relevant manpower change figure.

請在適當的格內以‘+’或‘-’表示預計貴機構在未來十二個月內向各級僱員提供的技能訓練將會增加或減少，以及提供有關之人數改動數字。

14. Purchase Training in the Areas of Managerial, Trade, Generic or Language Skills from an Outside Training Provider for Staff in the Coming 12 Months

你會否在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關管理、行業、通用或語言技巧的培訓

Please indicate if you would purchase training in the relevant areas from an outside training provider for staff in the coming 12 months by putting a ‘✓’ in the appropriate box.

請在適當格內填上‘✓’號，回答你會否在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓。

15. Does Your Hotel Operate a Spa?

貴酒店是否設有水療中心之設施及服務

Please state whether your establishment has spa facilities, and if so, whether the facilities are operated by the hotel or by an outsourced contractor and if not, whether your establishment intends to introduce the facilities in the next 2 years.

請填報貴機構有否設有水療設施，及如有的話，是由貴機構或外判公司經營管理，如沒有的話，請回答貴機構會否擬於兩年內引入該設施及服務。

附錄 C

酒店業 — 二〇一五年人力調查

酒店業主要職務工作說明

(部分職稱可能與貴機構所採用的不完全相同，但若工作性質相近，亦請視作同一職務，並在調查表內提供所需資料。)

編號	職稱	工作說明
行政及管理部		
經理及專業人員級		
101	總經理	在直屬下級（通常為其他經理／行政人員）協助下，全權負責管理一間款待服務機構。推行公司政策，以達到目標。
102	駐店經理／行政副經理	負責酒店日常運作及管理。
文員及其他員工級		
501	行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	記錄及繕寫信件、報告及便箋；接聽電話，甄別來電及記錄口訊；答覆一般詢問，編擬每日事務及約會程序表，準備會議記錄，及處理文件往來和儲存；以及一切行政支援。
502	打字員／辦公室助理員／信差	執行速記及有關的秘書職務，處理信件往來；為總辦事處處理雜務及差使。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
	人力資源部	
	經理及專業人員級	
103	人事及培訓部總監／ 人力資源總監／ 人事及培訓部經理／ 人力資源經理	訂定一般人事政策及遵守勞工法例，監理聘用、甄選員工及填補空缺事宜；協助部門主管編排員工假期；推行特設的鼓勵及活動計劃以加強僱員關係；處理員工的投訴；印發員工刊物；就員工管理方面與業務分析主任合作；為各職級人員策劃及推行有效的人事管理及訓練計劃；管理及協調酒店內外訓練；就人事／訓練／發展及管理發展趨勢向管理階層提供意見；任特別訓練計劃及發展的課程負責人；為職員提供輔導；評定人事管理訓練活動的成效。
104	人事部經理／ 培訓部經理／ 培訓及發展經理	制訂、維持及管理人事管理計劃；使酒店能有效率地運作。職責範圍包括聘用、培訓、考績、薪酬制度、員工關係、安全守則、醫療及其他福利；為各職級人員策劃及推行有效的訓練計劃；管理及協調酒店內外訓練；就訓練及管理發展趨勢向管理階層提供意見；任特別訓練計劃的課程負責人；為職員提供輔導；評定訓練活動的成效。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>督導及技術員級</u>		
202	人事部主任／ 人力資源主任／ 培訓部主任／ 培訓及發展主任／ 學習及發展主任／ 員工福利主任／ 員工關係主任	為酒店招募、面見及聘任僱員；根據僱員上級的評核對僱員進行輔導、調職或革職；就人事問題向部門主管提供輔導及意見；訓練新聘或現職僱員；對受訓者進度進行定期檢討，並根據評核結果提出建議；供應訓練材料；就採用新的訓練材料或改良方面參與討論。
<u>文員及其他員工級</u>		
503	人事部助理／ 培訓部助理／ 人事部文員／ 培訓部文員	為所屬之部門提供行政及文件往來上的支援；處理及執行所屬部門之上司指令。
<u>會計部</u>		
<u>經理及專業人員級</u>		
105	財務總監／總會計師	監管預算及開支、公司財務政策及程序、合約及牌照、高級行政人員的人事記錄及其他福利；管理現金流量、貸款及貨幣兌換；督導信用部、一般會計事務、出納、收入核數事務、成本及酒店小賣部等各部門；並與採購部協調工作。
106	物料經理／採購經理	管理及督導酒店的物料採辦工作；聯繫客戶及其他部門，訂定採辦物品規格；聯絡選定伙食供應商及查詢價格；根據批准的預算取貨；每月向高級管理層提交工作報告。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
107	資訊系統總監／ 資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	負責所有電腦處理的工作，如辦公室自動化、資訊蒐集及電訊；負責長期規劃及運作；分析如何應用電子資料處理方法解決業務上問題，及提供研究所得的電子資料處理方案。
108	飲食成本控制總監／ 成本控制主任	督導成本控制及清點存貨工作；審查飲食部需採購的物品；就運作成本向管理階層提供資料；編製所有成本報告的預測及分析；抽樣調查一切供應予酒店的物料。
<u>督導及技術員級</u>		
203	會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	核對及處理酒店一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳記錄；計算一切應付予旅行社的佣金；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；保存所有與薪酬有關的記錄；編製並提交薪酬報告；編製所有報稅表；訓練所有飲食部／客務部出納員；每日簽發顧客帳單予飲食部／客務部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
204	信用部經理／ 信貸部經理	跟進過期帳項；監管酒店的信用咭系統；就會計爭議與收帳主管聯繫；就壞帳及逃帳名單與其他酒店的信用部經理聯繫；進行信用審查，批核酒店住客、旅行社及其顧客信貸期的延長申請。
205	副財務總監／ 採購部副經理	協助採購部經理，根據酒店各部門的需求，控制銷售或自用商品的採購及存貨。
206	總倉務主任／ 倉務主任	執行日常倉庫管理工作；督導貨倉搬運員；負責倉庫的日常記錄；更新存貨記錄，並提交購貨申請表，定時補充存貨。
207	核數員／ 夜間核數員	核對酒店總收益及其他與收益有關的項目；每日總結核對結果；編製每日收益報告。
208	電子資料處理部主任／ 系統分析員／ 資訊科技督導	界定業務問題；檢討各類解決方法及其效用；繪製資料及邏輯流程表；製備程序方塊圖；設計輸入表格及報表；編製比較成本分析報告；提出改善建議。
<u>操作工級</u>		
401	系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／ 網頁設計師	操作及控制資料處理設備；輸入編妥資料；將資料記錄在咭片、磁帶及磁碟上；將電腦印出資料發送予有關部門；負責設計及管理公司網頁、將一切酒店相關資料上載、以及提供技術支援予網上顧客。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>文員及其他員工級</u>		
504	會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	負責會計部日常計算、過帳、記錄、編檔及打字等工作；負責成本計算、過帳及記錄工作；幫助處理成本控制及清點存貨等工作；隨時抽查各飲食部門所用物料；檢查所有運進酒店的貨品及其正式付運文件；保持貨倉的存貨分量。
<u>營業及市場拓展部</u>		
<u>經理及專業人員級</u>		
109	市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	編製市場拓展計劃；訂定有關房租、折扣的政策；提交每年營業及市場拓展預算；統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動；訂立爭取業務的目標；策劃、籌辦、督導及監管酒店的營業推廣工作及營業額；就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
110	公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	負責酒店舉辦的特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；撰寫及編輯所有酒店內部的宣傳資料；處理酒店的圖片說明、新聞報導、雜誌專題，以便刊載於本港及國際性報章、雜誌上；就特別宣傳事項與飲食部經理緊密合作，與酒店顧客聯絡及撰寫顧客的每日通訊，提交每年的廣告預算。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
111	市場拓展部經理／營業部經理	策劃、組織、指導和管理酒店的市場拓展活動；檢討市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求；統籌公共關係活動；主持營業部每日的簡短會議，控制顧客資料卡片系統；提交每月營業報告，爭取旅遊及商業團體及會議業務；推行營業計劃；就短期預測與客務部經理聯繫。
112	營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	策劃、組織及推廣源自會議及展覽業的團體業務；推行營業計劃及聯絡所有到訪業界及商務人士；統籌公共關係和營業推廣活動；提交每月營業報告；與宴會服務經理就提供服務緊密合作。
<u>督導及技術員級</u>		
201	收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	負責提升收益及確保房間銷售策略及營收管理能切實執行；與營業及市場拓展部配合，保持酒店主要客戶的長遠關係；評核訂房效益；記錄及分析部門數據，主動彌補以改善銷售和服務；監督訂房流程並確保部門營運暢順。
209	客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	按時探訪有關人士，以爭取新客戶及額外業務，蒐集市場資料，跟進同業及客戶介紹的情況；辦理訂房及投訴事宜；填寫每週的探訪報告。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
210	公共關係部主任／企業傳訊主任	協助公共關係部總監及經理組織及執行特別宣傳計劃；與報界及娛樂界聯絡；協助編輯酒店部的宣傳資料；以及一切其他與公共關係部相關的職務。
211	印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	督導印刷房職員；操作複印機，以印刷辦公室便箋及內部刊物；管理及執行酒店宣傳刊物的美術及攝影預算計劃；進行創作性設計，以達到酒店的市場拓展目標。
218	訂房部主任	督導訂房團隊及協助管理房間銷售策略；跟進及記錄部門數據，主動彌補以改善銷售和服務；督導及處理所有訂房及電話查詢。與酒店各部門協調以確保客人滿意。
255	團體聯絡主任／團體聯絡員	協調旅行團抵埗／離開事宜；與客務部維持緊密聯繫，協助製作建議書、合約和處理旅行團有關安排；協調旅行團抵步/離開事宜；與客務部緊密聯繫以確保客人滿意。收集客人回饋及更新團體動向。

操作工級

402	繪圖員／攝影師／印刷房職員	根據管理階層的指示，為酒店的宣傳及特別活動製備美術作品；為酒店所辦活動拍攝社交照片；為顧客及管理階層提供有限度的攝影服務；製作紙本及攝製成蠟紙版，備妥及操作印刷設備和機器；調校及操作印字機，以便製作酒店刊物及宣傳品。
-----	---------------	--

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
405	訂房部文員／ 客務服務大使／代理／ 助理人員	處理各房間查詢、訂房及顧客服務要求；負責準備訂房確認書和有關報表。
客務部		
經理及專業人員級		
113	客務部總監／ 客務部經理	編製每三日、每週及每月的房間出租率預測；向管理階層及營業部職員就有關訂房情況、房間出租率預測及價目表等事宜提供意見並擔任協調工作；訂定每日非預訂房間的租金；監察出租房間的訂價；抽查貴賓客房；與行政總管協調，安排保養未出租房間；與信用部經理及保安部聯絡；為職員舉辦訓練課程；歡迎及款待貴賓。
114	房務部總監／ 房務部經理	督導客務部、庶務部、電話部、房口部、洗衣部、花店及小賣部的運作，並執行管理階層分配的其他職務；就訂房情況與營業及市場拓展部聯繫；就裝修工程及封閉客房進行維修保養事宜與房口部及工程部洽商；進行員工訓練。
督導及技術員級		
212	駐機場經理／ 駐機場總代表	督導酒店駐機場代表的工作，與其他酒店的駐機場代表聯絡，就貴賓及團體抵達事宜與行李部密切接觸；與航空公司及駐機場的酒店訂房中心聯絡。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
213	電話服務經理／ 電話房主任	保存一份所有住客的最新資料；操作傳呼系統；依照顧客的要求甄別來電；根據酒店用房率督導及編排職員值班時間表；登記每日長途電話收費及查核帳單。
214	大堂出納主任	核對及處理客務部一切支出；編製支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存應收帳記錄；計算一切應付予旅行社的佣金；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；訓練所有客務部出納員；每日簽發顧客帳單予客務部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
215	客務部副經理／ 前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／ 值勤經理／夜班經理／ 客務服務經理／ 商務中心經理／ 行政樓層經理／ 服務式住宅經理／ 領班	批准回佣、房租折扣，接受個人及旅行支票；將一切異常事件及投訴記錄在值勤簿內；接待及協助所有在酒店留宿的貴賓；迎接及甄別住客；與保安部門保持密切聯絡，調查酒店內發生的失竊或其他事件；指揮操作工執行職務；在貴賓抵達前檢查所有貴賓房；每日審核夜間文員的工作報告；督導顧客關係主任；於值班時保管酒店的萬能鑰匙及傳呼機；督導所有客務部職員，就訂房情況與營業部協調；跟進信用部經理發出的客戶付款通知；處理因訂房事宜產生的問題和投訴；檢查賓客（特別是貴賓）抵達及離去名單；知會管理階層有關特別住客抵達或離去的消息，以及有關提高服務水準的情況；與行政人員級住客建立良好關係，並加以款待；為總經理安排會見或接觸因特別會議或活動而逗留的住客；視察特定的客房。
216	禮賓司／ 行李部總管	督導所有住客行李的處理工作；管理行李房內各項物件；在有需要時，與工程部協調各升降機的正常操作；根據房間出租情況編製行李生值班表；與保安部及房口部協調；為住客安排車輛服務。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
217	行李領班／ 行李部主任／ 運輸部主任／ 副禮賓司／ 泊車服務主任	督導大堂範圍內的住客服務以及行李生的工作；協助住客將包裹包裝及付運；在住客帶同行李離開酒店前，協助大堂出納員向住客收取未付帳款；安排將報紙／住客信件／留言送達住客房間；根據每日節目或團體活動安放告示牌。
219	接待處主任／ 總接待員／ 客務部主任／ 大堂服務主任	編製接待員輪值表；為住客安排適當房間；向訂房部提供每日住客離去資料；檢查房口部報告，以便控制每日客房供應，並將記錄與事實不符情況報告當值副經理；隨時將房間供應情況告知訂房部及駐機場代表；為住客保存最新的本地及各酒店資料；處理住客查詢。
<u>操作工級</u>		
403	駐機場代表	迎接剛抵達機場的住客並安排其前往酒店；與行李領班及總接待員協調有關行李處理及航機抵達／離開時間更改等事宜；聯絡機場內各航空公司的職員及酒店訂房中心。
404	行李生／聽差／司閻／ 行李員	提取及運送住客行李進入或離開酒店；陪同住客由大堂前往房間並介紹房間各項設備；為行政室人員辦事；派送報紙／住客信件；為貴賓操作升降機；確保旗幟正確懸掛。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
406	客務部文員／ 賓客服務主任／ 賓客服務員／ 前堂服務員／ 客戶關係主任／ 歡迎大使／ 行政樓層服務員／ 商務中心主任	接待及登記所有單身住客、商業客戶及航空公司機員；向顧客介紹酒店的設施；處理所有到達及離開酒店住客的記錄；向單身住客確定一切本地結帳指示；向副經理報告有疑問的結帳指示；將房間鑰匙遞交顧客；為顧客提供有關本地的資料；宣傳酒店內舉辦的活動，於大堂接待員繁忙時予以幫助，並協助住客辦理付帳及離開酒店的手續；處理訂房要求；編寫每日抵達的住客名單，以及每日須特別注意的住客／貴賓名單；編訂最新的住客檔案記錄；預備確定訂房的單條及將抵達團體的名單；指揮大門入口交通及車輛停泊事宜；在酒店大門口為出入住客服務；應住客要求召喚的士或出租汽車；召喚行李生協助剛抵達酒店的住客；處理會議室預訂；安排會議設備租借服務，透過外界公司安排印刷、兼職秘書、文書翻譯和即時翻譯服務；提供本地和國際快遞、包裝服務以及海關申報程序；處理傳真和電子郵件、影印、過膠和釘裝服務；協助客人使用電腦、視聽、資訊科技和電訊設備，並安排電話會議和視像會議。
407	服務中心專員／ 電話接線生	負責本港及海外電話接線；提供呼喚起床服務；於辦公時間後與各部門保持緊密聯絡；為顧客提供查詢電話服務；熟悉所有酒店提供的服務及其辦公時間；依照管理階層指示處理緊急事件。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
房口部		
經理及專業人員級		
115	房口部總監／ 行政管家／ 房口部經理	就各部門的布草、制服及清潔器具開支提交全年預算；監管及負責房口部一切相關事務；提供培訓給下屬。
督導及技術員級		
220	副行政管家／ 房口部經理／ 房口部總管	協助及執行房口部總監、政總管、及經理的一切指示，清點及控制客房內物品數量；就客房保養方面與工程部協調；就市場價格比較及新產品試驗方面與採購部配合；就每日顧客入住或遷出情況與客務部聯絡，以便分配人手。
221	房口部督導員／ 助理管家／ 公眾地方主任／ 公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／ 公眾地方管事	每日與所有早午班主管作簡短會議及編派每日工作；於清理工作完畢後抽查有住客及空置的房間；檢查所有公眾地方及後門各處是否已由滅蟲公司定期噴灑殺蟲劑；巡視所有貴賓預留房間；登記保存所有遺失及拾獲物品。
222	洗衣部經理／ 洗衣部主管／ 洗衣部主任	督導洗衣及乾衣部侍應生；訓練職員；為住客提供乾洗服務；依照規定將布草及制服分發予其他部門，以及減低洗衣成本；監督洗衣、熨衣、布草、乾衣工人；訓練初級員工，維持服務水準。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>操作工級</u>		
408	衣帽間侍應生／ 大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／ 衛生間服務員	清潔辦公室、公眾地方、各飲食部門及顧客洗手間；領取清潔用品、布草、廁紙等。
409	布草修補員／ 制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	控制所有酒店內布草的供應及分配；檢查制服供應；貯藏及控制酒店內的物品補給；更新存貨記錄；檢查及修補職員制服及店內布草，在有需要時為住客提供服務；修補窗簾及布簾。
410	洗衣乾衣接待員／ 洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	操作所有布草處理設備及洗衣機器；將機器故障呈報洗衣部經理；處理床單及浴巾每日分發工作；安排將布草放入箱內供房口部使用；維持架上有充足的飲食用布草以備分發；經批准後領取物品，定期檢查洗衣質素；將乾、濕洗衣物分類；使用布條及標籤以正確辨別衣物；檢查及將衣物袋好以備送貨員分發。保存所有顧客物品記錄；預備洗衣乾衣帳單；處理辦公室其他日常職務。
411	衣物布草整理員／ 洗衣工人／熨工／ 檢查員／乾洗工	用熨斗及整熨機熨平衣服；將衣物放入巨型洗衣機、操作洗衣機及將衣物取出；經常檢查洗衣過程並保持所有設備清潔；將所有浴巾、床單及飲食用布草分類。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
412	房口服務員／ 房間服務員／ 房口部文員／ 寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	清理客房，為住客提供服務；補充客房物品；保存住客取用的額外布草、吹髮器等物品的記錄，編製房口部每日及每月報告，接聽電話及處理辦公室日常事務。
水療中心		
經理及專業人員級		
116	健康中心總監／ 健身中心總監／ 水療中心總監	在直屬下級（通常為經理）協助下，全權負責健康中心、健身中心及水療中心的管理及生意額，負責發展區內業務。
督導及技術員級		
223	健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師 或主任	負責健康中心、健身中心及水療中心的日常運作及／或協助各中心總監管理或營運相關中心。督導相關支援職員。向酒店住客／會員／顧客推廣相關服務及計劃。提供顧客服務及處理預訂、查詢及投訴。向相關中心設施及器材使用者提供詳細及清晰的安全使用守則。把所有銷售記錄輸入電腦系統，並編製每日／每周／每月報告。
操作工級		
413	健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援 職員	就健康中心、健身中心及水療中心的運作提供支援服務。保養相關中心設施及器材。確保更衣室、儲物柜及按摩室的整潔。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
414	按摩師／身體護理治療師	為住客、會員及顧客提供按摩及身體治療服務。提供按摩及身體治療服務。定期檢查按摩／身體治療零售庫的存量。為客人預備清潔毛巾。定期檢查毛巾的存量。為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。
415	美容師／臉部護理治療師	為住客、會員及顧客提供面部護理／美容服務。提供面部治療服務。負責護理室的日常維修及保養。定期檢查美容護理產品的存量。為客人預備清潔毛巾及定期檢查毛巾的存量。為客人提供顧問服務，確保治療安全進行。
416	水療禮賓司	監察水療心的預約，解答客人有關水療治療及設施的提問，負責產品零售。處理預訂，引領客人到水療中心正確地點。把客人資料輸入資料庫。
417	救生員	負責泳池的日常運作。留意所有泳客並為不諳水性的泳客提供協助。於救護人員到場前提供急救護理。保持泳池及附近地方的清潔。監察泳池的出入通道。負責泳客更衣室及儲物柜的整潔。監察泳池水質的酸鹼度，氯氣濃度及溫度。應客人的要求提供小食及飲料服務。處理清潔及弄污的毛巾。與客人交談。執行預防措施避免泳池意外。向上級報告任何異常事件。於有需要時接替健康中心主任的職務。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
花店／禮品店		
督導及技術員級		
224	花店經理或主任／ 禮品店經理或主任／	負責及執行花店及禮品店一切相關運作及業務。
操作工級		
418	花店職員／ 禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	提供及支援與花店及禮品店一切服務及相關運作。
工程部		
經理及專業人員級		
117	工程總監／ 總工程師／ 技術經理／ 物業保養部經理	定期編製維修及保養的財政預算報告；就酒店工程事宜與外間承辦商接洽；徹底視察酒店所有建築；監察員工的工作表現；協助進行裝修工程；監察承辦商工作並與其聯繫。
督導及技術員級		
225	值勤工程師／ 物業保養主任／ 建築主任	監督值勤人員；將所需一切資料，及所有與工程有關的特別事項，記錄在工作日誌內。
226	管工／技術監督／ 助理工程師／ 視聽器材技術員／ 音響技術員	視察酒店的冷氣、音響及照明系統；就保養及維修工程與外間承辦商接洽。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>技工級</u>		
301	工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）	維修整間酒店（包括餐廳、客房及公眾地方）的機電工程設備。
<u>保安部</u>		
<u>經理及專業人員級</u>		
118	保安部總監／ 保安部經理／ 保安部副經理 總保安主任	知會各部門主管一切與內部保安有關的程序；與警方聯絡；安排職員進行安全訓練及防火演習；審查新聘僱員背景；調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
<u>督導及技術員級</u>		
227	保安主任	負責執行知會各部門主管一切與內部保安有關的程序；協助保安部總監、經理或總保安主任處理一切保安相關事宜；協助安排職員進行安全訓練及防火演習；協助調查所有在酒店內發生的失竊及其他事件。
<u>操作工級</u>		
419	保安員／護衛員	巡查酒店內範圍；就所發生的事件進行全面調查；確保所有在酒店內發現的物件得以正確記錄及妥為保存；查察所有出口及後樓梯；在商場內、酒店入口及後門通道執行護衛工作；保護貴賓。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
	餐飲部	
	經理及專業人員級	
119	宴會部總監	編製宴會部市場拓展計劃；訂定有關價目、折扣的政策；提交每年營業及市場拓展預算；統籌與特別宣傳有關的各種公共關係活動；訂立爭取業務的目標；策劃、籌辦、督導及監管酒店宴會部推廣工作及營業額；就團體及會議業務發展本地及海外業務聯繫。
120	宴會部營業經理	策劃、組織、指導和管理酒店宴會部拓展活動；檢討飲食部市場及營業分析，以確定本地及海外市場需求；協助統籌公共關係活動；主持宴會部每日的簡短會議，控制顧客資料系統；提交宴會部每月營業報告，爭取旅遊及商業團體及會議業務；推行營業計劃；就宴會部短期預測與客務部經理聯繫。
121	行政總廚	訂立食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；編製市場上貨品成本價目表及採購申請表。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
122	行政副經理(餐飲部)／ 餐飲部總監／ 餐飲部經理	策劃、組織、督導及控制宴會部設備的運作；分析營業成本及與採購部經理聯繫；訂定工資及營業成本，以便擬定食物和飲品的價格；改善服務程序及顧客關係；負責策劃特別食品、飲品節及其宣傳活動；就籌備宴會事宜與顧客接觸；與行政總廚師協調，編訂餐牌及分配人手；造訪其他機構以研究市場趨勢。
123	餐飲部副經理	協助宴會部經理，維持各項飲食出品及服務的水準；參與食品節的策劃及其他推廣活動。
<u>督導及技術員級</u>		
228	宴會部經理／ 宴會服務經理	督導宴會部一切活動及宴會部員工；為進行活動及其他特別節目安排工作細節，以及為酒店飲食服務洽商營業條件；評估宴會部營業計劃；修訂宴會日誌。
229	宴會部營業主任／ 宴會部聯絡主任	透過有創意的推銷方法，為宴會部及各飲食出品部賺取盈利。聯絡各部門確保宴會能順利進行。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
230	飲食部出納主任／ 出納員	核對及處理飲食部一切支出；編製飲食部支出分析及其他有關供應商發票及月結單的報告；保存飲食部應收帳記錄；控制並平衡所有預付定金；處理會計上的爭議及疑問；編製每月應收帳款報告；訓練所有飲食部出納員；每日簽發顧客帳單予飲食部出納員，並跟進遺失支票；在每更完結時整理出納員的每日報告；為其他特別活動安排出納員。
231	宴會部領班／ 酒店餐廳總管	督導及統籌餐廳員工的工作；安排訂座；歡迎並引領顧客就座；處理有關食品及服務的投訴；接單並轉交侍應生；協助編訂餐牌；按照程序指示進行工作；根據顧客要求作出改動；為各項活動安排宴會人手。
232	酒吧經理／調酒總管	確保酒類供應充足及以正牌出售；保持既定的邊際利潤；監督酒吧及服務設備的保養；編製工作程序表及監察員工的工作表現。
233	餐廳經理／ 出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	全面督導餐廳及其服務，就顧客的意見及投訴向管理階層提供建議，按照預測及特別活動編排工作，訓練員工；維持對顧客的個別服務，就編訂餐牌事宜與行政總廚師聯絡；督導客房飲食部的工作，按照酒店用房率編排職員輪班班次；申領客房飲食服務必需品；訓練及督導客房飲食服務侍應生及寫單員。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
234	餅店經理或主任	負責及執行餅店一切相關運作及業務。
235	領班（宴會部）	負責替顧客落單然後交予廚房；或需即席為顧客切削肉類及烹製火焰菜式；顧客選擇酒類時向其提供意見並為其服務。
236	管事部總管／ 管事部經理	在每季盤存時與會計部合作；確保所有地方衛生清潔；編製員工工作表；督導銀器、瓷器、玻璃器皿與銅器的領取及存放程序；檢查所有廚具設備是否清潔。
237 *	副行政總廚	督導食物的烹調及上碟工作；安排日常的宴會活動；舉辦員工訓練課程；編製每週工作程序表；管理食物及其他存貨的提取情況，以及廚房間的傳遞工作。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
238 *	冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	督導一切冷凍食物的製作；負責餐檯及食物的裝飾；每日檢查工作表及餐牌，以備分配工作；確保各飲食部門各種所需食物均準備妥當；以特定方式保留食譜及烹飪法的記錄；督導糕餅師傅製作粉糰、糕點、餅食、糖飾及牛油雕刻；操作飽餅房內的機器；保持糕餅品質符合行政總廚師所訂的標準；督導肉類、禽類、野味的燒烤工作，油炸食品、魚類的烹調工作，以及燒烤食品的伴碟工作；督導下層如何擺設以煮、炆及煎方式烹製的主菜及頭盤所有肉類、禽類及海鮮；為食物配汁及每日準備預製的食物材料；每日檢查凍房及冷藏設備的情況。
239	特色菜主廚	策劃、設計和督導外來菜式及各國特色食品的烹調工作。（如：日本菜、意大利菜、印度菜、泰國菜、韓國菜或東南亞特色菜等）
240	職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	督導職員餐廳／飯堂的運作和活動，以及男女員工儲物室的管理。
241	酒管事／品酒師	推銷飲料；處理餐廳內各種酒類的存貨；對酒類有良好的認識，在顧客選飲時提供意見；調校酒類溫度。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>技工級</u>		
302	麵包師傅／糕餅師傅	為酒店製備、設計麵包及方包；監督糕點廚師學徒的工作；製備餅食、糕點、甜點。
303	廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	檢查每日及每週餐牌；使用廚房用具及陶製器具；從事不同類型烹調及膳食製備工作；檢查存貨；或需專長於處理調味汁、湯羹、燒烤、屠宰、魚類、凍肉及蔬菜。
<u>操作工級</u>		
420	餅店職員	提供及支援餅店一切服務及相關運作。
421	餐廳接待員	招呼並引領顧客就座；負責訂座登記；將客人意見轉達餐廳經理；記錄顧客的有關資料；在領班督導下，在指定崗位招待顧客；擺設餐具及收拾碗碟；熟知餐牌內每一菜式；與顧客保持良好關係，並提供殷勤服務。
422	初級侍應生／酒吧服務員／服務員	從廚房端送食物，清潔餐桌及更換檯布；認識餐牌上所列菜式。
423	清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	用手或機器清洗陶製碗碟、掃地、擦淨廚房內的不銹鋼櫃檯；清除垃圾；清潔爐灶及抽氣扇頂；運送碗碟至餐飲部。

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
424	調酒員／冷飲櫃領班	根據飲品及雞尾酒製法調校各種分量的飲料；檢查酒類的供應；編製每日物品需求單，以待酒吧經理批准。
425	侍應生	在指定崗位內工作；負責擺設餐具及上菜；熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。

酒店 — 中菜部

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
<u>經理及專業人員級</u>		
124 *	中菜部行政總廚／ 總廚（中菜部）	訂立酒店中菜廳內食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；編製市場上貨品成本價目表及採購申請表。
125	餐廳經理（中菜部）	協調、管理酒樓工作及訓練員工，確保提供迅速及有禮貌的服務；向顧客建議菜單及菜式。
<u>督導及技術員級</u>		
242 *	助理行政廚師 (中菜部)	協助行政廚師訂立酒店中菜廳內食物品質及製法標準；編訂新餐牌；就食品選購及貯存事宜與其他部門協調；督導廚房內員工的表現及紀律；視察及保養廚房設備；以及培訓下屬等作。 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或主任一職。
243	中菜部副經理／ 中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	參與協調中菜部工作、業務推廣及各項服務，與顧客保持良好關係；就食品推廣活動與供應商聯繫。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>工作說明</u>
244	樓面部領班（中菜部） ／樓面部長（中菜部）	協助樓面部長督導及分派侍應生至各工作崗位；準備及檢查檯面擺設；與顧客聯絡；協助樓面經理進行桌位編排、人手編配、訓練、菜牌建議，以及編製員工當值表等工作。
245	傳菜部部長	督導傳菜員，根據廚房工作量安排當值表；就餐宴的結帳事宜與出納員聯絡；安排上菜程序。
246*	上什	負責製備調味汁料、魚翅湯、炸雞及為煎炒菜式加上配菜；負責蒸、烤及煎炒工作。
247*	打荷／廚房主管／普通廚師	督導上菜次序及時間；分派工作予見習廚師。
248*	燒烤廚師	負責擺設各種燒烤肉類拼盤；上碟前協助砧板分配肉類的分量；負責醃製及燒烤各樣菜式。
249*	頭鑊	督導調味汁、魚翅湯的製備，以及食物調味和煎炒工作。
250*	點心總廚	督導烹製點心、炒糯米飯、製作糖水及中式小點。
251*	二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	協助頭鑊及上什執行廚房內特定的工作；負責指定的烹調作業。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
252*	三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	在上什督導下負責食物烹調，或廚房各部的特定工作。
253*	砧板	協助中菜部行政總廚師執行廚房行政工作；決定不同用途的肉食、禽類及海鮮的分量標準。
254*	二砧	負責烹調新鮮海產；準備蔬菜、禽類及配料作為湯底。
<u>技工級</u>		
304	見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	協助廚師製備各種菜式及處理廚房一般工作。
<u>操作工級</u>		
422	初級侍應生／酒吧服務員／服務員	從廚房端送食物，清潔餐桌及更換檯布；認識餐牌上所列菜式。
425	侍應生	在指定崗位內工作；負責擺設餐具及上菜；熟悉常見菜式的烹製方法及廚師每日推薦菜式。
426	點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	準備點心的餡料、麵糰、及麵類食品；準備蔬菜雕刻及伴碟；督導助手配搭適當分量；控制點心煎炸的時間及負責上碟；負責控制蒸點心的時間；準備海味、鮑魚、魚翅及鹽焗菜式的調味工作。

* 附註：此職位可同時擔任部門內部衛生經理或督導員一職。

酒店 — 中菜部

編號	職稱	工作說明
其他職位		
159	經理及專業人員級	
259	督導及技術員級	
359	技工級	
459	操作工級	
559	文員及其他員工級	貴機構現有職稱倘未有列入職務編號表內，而該職稱屬貴機構的主要職位，請列明職稱並根據其所屬技能等級扼要說明該職位的工作內容。此外請於調查問卷的第一至第三部份填寫有關資料。

酒店業二〇一五年人力調查的職務編號表

<u>酒店業</u>		<u>酒店業</u>	
<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
<u>經理及專業人員級</u>		109	市場拓展總監／營業總監／宣傳總監
101	總經理	110	公共關係部總監／
102	駐店經理／行政副經理		公共關係部經理／
			企業傳訊總監／企業傳訊經理
103	人事及培訓部總監／ 人力資源總監／ 人事及培訓部經理／ 人力資源經理	111	市場拓展部經理／營業部經理
		112	營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）
104	人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理	113	客務部總監／客務部經理
105	財務總監／總會計師	114	房務部總監／房務部經理
106	物料經理／採購經理	115	房戶部總監／行政管家／ 房戶部經理
107	資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／ 資訊系統服務經理	116	健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監
		117	工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理
108	飲食成本控制總監／ 成本控制主任	118	保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任

酒店業酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
119	宴會部總監	203	會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）
120	宴會部營業經理		
121	行政總廚	204	信用部經理／信貸部經理
122	行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	205	副財務總監／採購部副經理
123	餐飲部副經理	206	總倉務主任／倉務主任
124	中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	207	核數員／夜間核數員
125	餐廳經理（中菜部）	208	電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導
159	其他（經理及專業人員級）	209	客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任
<u>督導員及技術員級</u>			
201	收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	210	公共關係部主任／企業傳訊主任
202	人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／培訓及發展主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	211	印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員
		212	駐機場經理／駐機場總代表

酒店業酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
213	電話服務經理／電話房主任	222	洗衣部經理／洗衣部主管／ 洗衣部主任
214	大堂出納主任	223	健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任
215	客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／ 值勤經理／夜班經理／ 客務服務經理／商務中心經理／ 行政樓層經理／服務式住宅經理 ／領班	224	花店經理或主任／ 禮品店經理或主任
216	禮賓司／行李部總管	225	值勤工程師／物業保養主任／ 建築主任
217	行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	226	管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員
218	訂房部主任	227	保安主任
219	接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	228	宴會部經理／宴會服務經理
220	副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	229	宴會部營業主任／ 宴會部聯絡主任
221	房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／ 公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	230	飲食部出納主任／出納員
		231	宴會部領班／酒店餐廳總管
		232	酒吧經理／調酒總管

酒店業酒店業

<u>編號</u>	<u>職稱</u>	<u>編號</u>	<u>職稱</u>
233	餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、 大堂酒廊、客房飲食部經理）	245	傳菜部部長
234	餅店經理或主任	246	上什
235	領班（宴會部）	247	打荷／廚房主管／普通廚師
236	管事部總管／管事部經理	248	燒烤廚師
237	副行政總廚	249	頭鑊
238	冷盤總廚／糕餅師／ 燒烤廚師／調汁師	250	點心總廚
239	特色菜主廚	251	二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）
240	職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	252	三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）
241	酒管事／品酒師	253	砧板
242	助理行政廚師（中菜部）	254	二砧
243	中菜部副經理／中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	255	團體聯絡主任／團體聯絡員
244	樓面部領班（中菜部）／ 樓面部長（中菜部）	259	其他（督導員及技術員級）

酒店業編號 職稱技工級

301 工程部技工（如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工）

302 麵包師傅／糕餅師傅

303 廚師（西菜）／見習廚師（西菜）

304 見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）

359 其他（技工級）

操作工級

401 系統輔助操作員／電子資料處理操作員／資訊科技主任／網頁設計師

402 繪圖員／攝影師／印刷房職員

酒店業編號 職稱

403 駐機場代表

404 行李生／聽差／司閽／行李員
405 訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員

406 客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任

407 服務中心專員／電話接線生

408 衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員

409 布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師

410 洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）

411 衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工

酒店業編號職稱

412 房口服務員／房間服務員／
 房口部文員／
 寫單員（房口部）／
 房口部聯絡員

413 健康中心支援職員／
 健身中心支援職員／
 水療中心服務員或支援職員

414 按摩師／身體護理治療師

415 美容師／臉部護理治療師

416 水療禮賓司

417 救生員

418 花店職員／禮品店職員／
 其他酒店內支援職員

419 保安員／護衛員

420 餅店職員

421 餐廳接待員

422 初級侍應生／酒吧服務員／
 服務員

酒店業編號職稱

423 清潔雜工／洗碗碟雜工／
 廚房雜工／管事／傳菜員

424 調酒員／冷飲櫃領班

425 侍應生

426 點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／
 蒸籠工／發乾貨員

459 其他（操作工級）

文員及其他員工級

501 行政秘書／秘書／
 私人助理／行政部助理／
 行政部主任／行政助理

502 打字員／辦公室助理員／信差

503 人事部助理／培訓部助理／
 人事部文員／培訓部文員

504 會計部文員（薪酬／應收帳／
 應付帳／夜間核數文員／
 成本控制文員／採購文員／
 貨倉及收貨文員／
 成本統計文員）

酒店業

編號

職稱

559 其他（文員及其他員工級）

**APPENDIX 5
STATISTICAL
TABLES
(TABLES 1 - 24)**

附 錄 5
統 計 表
(表 1 - 24)

表 1：全職及兼職僱員人數

酒店業

門類	調查期間僱員人數				總計
	受訓者／學徒除外	按月薪	按日薪	按時薪	
酒店	35166	32	231	1604	37033
酒店中菜部	1988	2	10	49	2049
所有門類	37154	34	241	1653	39082

表 2：空缺數目及受訓者／學徒人數

酒店業
包括酒店及酒店中菜部

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級						
總經理	149	4.97%	-	-	-	-
駐店經理／行政副經理	125	4.17%	6	10.17%	-	-
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	132	4.41%	2	3.39%	-	-
人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理	85	2.84%	2	3.39%	-	-
財務總監／總會計師	162	5.41%	3	5.08%	-	-
物料經理／採購經理	71	2.37%	1	1.69%	-	-
資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／資訊系統服務經理	74	2.47%	1	1.69%	-	-
飲食成本控制總監／成本控制主任	53	1.77%	1	1.69%	-	-
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	180	6.01%	3	5.08%	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	92	3.07%	1	1.69%	-	-
市場拓展部經理／營業部經理	413	13.79%	13	22.03%	-	-
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	123	4.11%	4	6.78%	-	-
客務部總監／客務部經理	206	6.88%	1	1.69%	-	-
房務部總監／房務部經理	61	2.04%	1	1.69%	-	-
房口部總監／行政管家／房口部經理	149	4.97%	-	-	-	-
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	14	0.47%	-	-	-	-

職稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率
經理／專業人員級（續）						
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	158	5.27%	9	15.25%	-	-
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	112	3.74%	3	5.08%	-	-
宴會部總監	49	1.64%	-	-	-	-
宴會部營業經理	108	3.60%	2	3.39%	-	-
行政總廚	121	4.04%	2	3.39%	-	-
行政副經理（餐飲部）／餐飲部總監／餐飲部經理	119	3.97%	1	1.69%	-	-
餐飲部副經理	82	2.74%	3	5.08%	-	-
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	50	1.67%	-	-	-	-
餐廳經理（中菜部）	59	1.97%	-	-	-	-
其他	49	1.64%	-	-	-	-
小計	2996	100%	59	100%	-	-
督導員／技術員級						
收益管理經理／訂房部經理／營收分析主任	159	1.43%	2	0.90%	-	-
人事部主任／人力資源主任／培訓部主任／培訓及發展主任／學習及發展主任／員工福利主任／員工關係主任	181	1.63%	7	3.17%	1	16.67%
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	401	3.61%	9	4.07%	-	-
信用部經理／信貸部經理	58	0.52%	-	-	-	-
副財務總監／採購部副經理	115	1.03%	-	-	-	-
總倉務主任／倉務主任	90	0.81%	1	0.45%	-	-
核數員／夜間核數員	82	0.74%	2	0.90%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	66	0.59%	1	0.45%	-	-
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	525	4.72%	15	6.79%	2	33.33%
公共關係部主任／企業傳訊主任	124	1.12%	2	0.90%	-	-
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	49	0.44%	-	-	-	-
駐機場經理／駐機場總代表	19	0.17%	-	-	-	-
電話服務經理／電話房主任	107	0.96%	4	1.81%	-	-
大堂出納主任	26	0.23%	1	0.45%	-	-
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	787	7.08%	19	8.60%	-	-
禮賓司／行李部總管	126	1.13%	2	0.90%	-	-
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	332	2.99%	6	2.71%	-	-
訂房部主任	145	1.30%	-	-	-	-
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	461	4.15%	15	6.79%	-	-
副行政管家／房口部經理／房口部總管	186	1.67%	2	0.90%	-	-
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	1096	9.86%	12	5.43%	1	16.67%
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	100	0.90%	-	-	-	-
健康中心經理或主任／健身中心經理或主任／水療中心經理或培訓師或主任	101	0.91%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
花店經理或主任／禮品店經理或主任	24	0.22%	-	-	-	-
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	367	3.30%	8	3.62%	1	16.67%
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	311	2.80%	17	7.69%	-	-
保安主任	201	1.81%	7	3.17%	-	-
宴會部經理／宴會服務經理	123	1.11%	1	0.45%	-	-
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	180	1.62%	5	2.26%	-	-
飲食部出納主任／出納員	86	0.77%	-	-	-	-
宴會部領班／酒店餐廳總管	167	1.50%	3	1.36%	-	-
酒吧經理／調酒總管	43	0.39%	4	1.81%	-	-
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	440	3.96%	12	5.43%	-	-
餅店經理或主任	20	0.18%	-	-	-	-
領班（宴會部）	1083	9.74%	42	19%	-	-
管事部總管／管事部經理	133	1.20%	2	0.90%	-	-
副行政總廚	248	2.23%	1	0.45%	-	-
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	904	8.13%	6	2.71%	-	-
特色菜主廚	171	1.54%	2	0.90%	-	-
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	48	0.43%	1	0.45%	-	-
酒管事／品酒師	39	0.35%	-	-	-	-
助理行政廚師（中菜部）	55	0.49%	-	-	-	-
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	76	0.68%	2	0.90%	-	-
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	197	1.77%	3	1.36%	-	-

職稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
傳菜部部長	39	0.35%	-	-	-	-
上什	66	0.59%	-	-	-	-
打荷／廚房主管／普通廚師	59	0.53%	-	-	-	-
燒烤廚師	49	0.44%	-	-	-	-
頭鑊	92	0.83%	-	-	-	-
點心總廚	50	0.45%	-	-	-	-
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	165	1.48%	-	-	-	-
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	138	1.24%	3	1.36%	-	-
砧板	54	0.49%	-	-	-	-
二砧	53	0.48%	-	-	-	-
團體聯絡主任／團體聯絡員	44	0.40%	-	-	-	-
其他	59	0.53%	2	0.90%	1	16.67%
小計	11120	100%	221	100%	6	100%
技工級						
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工)	1261	31.49%	57	42.54%	6	27.27%
麵包師傅／糕餅師傅	403	10.06%	5	3.73%	1	4.55%
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	2162	54%	68	50.75%	9	40.91%
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	178	4.45%	4	2.99%	6	27.27%
小計	4004	100%	134	100%	22	100%
操作工級						
系統輔助操作員／電子資料處理操作員／資訊科技主任／網頁設計師	39	0.22%	2	0.22%	-	-

職稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率
操作工級（續）						
繪圖員／攝影師／印刷房職員	22	0.12%	-	-	-	-
駐機場代表	152	0.85%	2	0.22%	-	-
行李生／聽差／司閽／行李員	881	4.94%	76	8.32%	1	0.84%
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	420	2.36%	30	3.28%	5	4.20%
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	2164	12.14%	110	12.04%	36	30.25%
服務中心專員／電話接線生	411	2.31%	17	1.86%	-	-
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	1269	7.12%	39	4.27%	-	-
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	498	2.79%	9	0.98%	-	-
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	197	1.11%	1	0.11%	-	-
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	310	1.74%	2	0.22%	-	-
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	5020	28.17%	287	31.40%	19	15.97%
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	246	1.38%	6	0.66%	4	3.36%
按摩師／身體護理治療師	117	0.66%	3	0.33%	-	-
美容師／臉部護理治療師	63	0.35%	-	-	-	-
水療禮賓司	53	0.30%	2	0.22%	-	-
救生員	130	0.73%	4	0.44%	-	-
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	55	0.31%	-	-	-	-

職稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率
操作工級（續）						
保安員／護衛員	872	4.89%	24	2.63%	-	-
餅店職員	49	0.27%	6	0.66%	-	-
餐廳接待員	349	1.96%	7	0.77%	6	5.04%
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	386	2.17%	29	3.17%	8	6.72%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	1538	8.63%	101	11.05%	4	3.36%
調酒員／冷飲櫃領班	142	0.80%	9	0.98%	-	-
侍應生	2055	11.53%	146	15.97%	36	30.25%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	110	0.62%	-	-	-	-
其他	271	1.52%	2	0.22%	-	-
小計	17819	100%	914	100%	119	100%
文員及其他員工級						
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	450	37.04%	5	19.23%	-	-
打字員／辦公室助理員／信差	38	3.13%	-	-	-	-
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	96	7.90%	6	23.08%	3	100%
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	577	47.49%	12	46.15%	-	-
其他	54	4.44%	3	11.54%	-	-
小計	1215	100%	26	100%	3	100%
總計	37154	100%	1354	100%	150	100%

表 2A：空缺數目及受訓者／學徒人數

門類 1：酒店

職稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率
經理／專業人員級						
總經理	149	5.16%	-	-	-	-
駐店經理／行政副經理	125	4.33%	6	10.17%	-	-
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	132	4.58%	2	3.39%	-	-
人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理	85	2.95%	2	3.39%	-	-
財務總監／總會計師	162	5.62%	3	5.08%	-	-
物料經理／採購經理	71	2.46%	1	1.69%	-	-
資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／資訊系統服務經理	74	2.56%	1	1.69%	-	-
飲食成本控制總監／成本控制主任	53	1.84%	1	1.69%	-	-
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	180	6.24%	3	5.08%	-	-
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	92	3.19%	1	1.69%	-	-
市場拓展部經理／營業部經理	413	14.32%	13	22.03%	-	-
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	123	4.26%	4	6.78%	-	-
客務部總監／客務部經理	206	7.14%	1	1.69%	-	-
房務部總監／房務部經理	61	2.11%	1	1.69%	-	-
房口部總監／行政管家／房口部經理	149	5.16%	-	-	-	-
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	14	0.49%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級（續）						
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	158	5.48%	9	15.25%	-	-
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	112	3.88%	3	5.08%	-	-
宴會部總監	49	1.70%	-	-	-	-
宴會部營業經理	106	3.67%	2	3.39%	-	-
行政總廚	121	4.19%	2	3.39%	-	-
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	119	4.12%	1	1.69%	-	-
餐飲部副經理	82	2.84%	3	5.08%	-	-
其他	49	1.70%	-	-	-	-
小 計	2885	100%	59	100%	-	-
督導員／技術員級						
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	159	1.58%	2	0.94%	-	-
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／培訓及發展主任／ 學習及發展主任／員工福利主任／ 員工關係主任	181	1.80%	7	3.29%	1	16.67%
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	401	3.99%	9	4.23%	-	-
信用部經理／信貸部經理	58	0.58%	-	-	-	-
副財務總監／採購部副經理	115	1.14%	-	-	-	-
總倉務主任／倉務主任	90	0.90%	1	0.47%	-	-
核數員／夜間核數員	82	0.82%	2	0.94%	-	-
電子資料處理部主任／系統分析員／ 資訊科技督導	66	0.66%	1	0.47%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	525	5.23%	15	7.04%	2	33.33%
公共關係部主任／企業傳訊主任	124	1.23%	2	0.94%	-	-
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	49	0.49%	-	-	-	-
駐機場經理／駐機場總代表	19	0.19%	-	-	-	-
電話服務經理／電話房主任	107	1.07%	4	1.88%	-	-
大堂出納主任	26	0.26%	1	0.47%	-	-
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	787	7.83%	19	8.92%	-	-
禮賓司／行李部總管	126	1.25%	2	0.94%	-	-
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	332	3.30%	6	2.82%	-	-
訂房部主任	145	1.44%	-	-	-	-
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	461	4.59%	15	7.04%	-	-
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	186	1.85%	2	0.94%	-	-
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	1096	10.91%	12	5.63%	1	16.67%
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	100	1%	-	-	-	-
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	101	1.01%	-	-	-	-
花店經理或主任／禮品店經理或主任	24	0.24%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	367	3.65%	8	3.76%	1	16.67%
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	311	3.10%	17	7.98%	-	-
保安主任	201	2%	7	3.29%	-	-
宴會部經理／宴會服務經理	123	1.22%	1	0.47%	-	-
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	180	1.79%	5	2.35%	-	-
飲食部出納主任／出納員	86	0.86%	-	-	-	-
宴會部領班／酒店餐廳總管	167	1.66%	3	1.41%	-	-
酒吧經理／調酒總管	43	0.43%	4	1.88%	-	-
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	440	4.38%	12	5.63%	-	-
餅店經理或主任	20	0.20%	-	-	-	-
領班（宴會部）	1083	10.78%	42	19.72%	-	-
管事部總管／管事部經理	133	1.32%	2	0.94%	-	-
副行政總廚	248	2.47%	1	0.47%	-	-
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	904	9%	6	2.82%	-	-
特色菜主廚	171	1.70%	2	0.94%	-	-
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	48	0.48%	1	0.47%	-	-
酒管事／品酒師	37	0.37%	-	-	-	-
上什	19	0.19%	-	-	-	-
頭鑊	1	0.01%	-	-	-	-
砧板	1	0.01%	-	-	-	-
團體聯絡主任／團體聯絡員	44	0.44%	-	-	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
督導員／技術員級（續）						
其他	59	0.59%	2	0.94%	1	16.67%
小 計	10046	100%	213	100%	6	100%
技工級						
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	1261	32.96%	57	43.85%	6	37.50%
麵包師傅／糕餅師傅	403	10.53%	5	3.85%	1	6.25%
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	2162	56.51%	68	52.31%	9	56.25%
小 計	3826	100%	130	100%	16	100%
操作工級						
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	39	0.23%	2	0.22%	-	-
繪圖員／攝影師／印刷房職員	22	0.13%	-	-	-	-
駐機場代表	152	0.88%	2	0.22%	-	-
行李生／聽差／司閽／行李員	881	5.12%	76	8.52%	1	0.95%
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	420	2.44%	30	3.36%	5	4.76%
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	2164	12.59%	110	12.33%	36	34.29%
服務中心專員／電話接線生	411	2.39%	17	1.91%	-	-
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	1269	7.38%	39	4.37%	-	-
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	498	2.90%	9	1.01%	-	-

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
操作工級（續）						
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	197	1.15%	1	0.11%	-	-
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	310	1.80%	2	0.22%	-	-
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	5020	29.20%	287	32.17%	19	18.10%
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	246	1.43%	6	0.67%	4	3.81%
按摩師／身體護理治療師	117	0.68%	3	0.34%	-	-
美容師／臉部護理治療師	63	0.37%	-	-	-	-
水療禮賓司	53	0.31%	2	0.22%	-	-
救生員	130	0.76%	4	0.45%	-	-
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	55	0.32%	-	-	-	-
保安員／護衛員	872	5.07%	24	2.69%	-	-
餅店職員	49	0.28%	6	0.67%	-	-
餐廳接待員	318	1.85%	7	0.78%	6	5.71%
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	307	1.79%	27	3.03%	6	5.71%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	1505	8.75%	100	11.21%	4	3.81%
調酒員／冷飲櫃領班	142	0.83%	9	1.01%	-	-
待應生	1684	9.79%	127	14.24%	24	22.86%
其他	270	1.57%	2	0.22%	-	-
小 計	17194	100%	892	100%	105	100%

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
文員及其他員工級						
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	450	37.04%	5	19.23%	-	-
打字員／辦公室助理員／信差	38	3.13%	-	-	-	-
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	96	7.90%	6	23.08%	3	100%
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	577	47.49%	12	46.15%	-	-
其他	54	4.44%	3	11.54%	-	-
小 計	1215	100%	26	100%	3	100%
總 計	35166	100%	1320	100%	130	100%

表 2B：空缺數目及受訓者／學徒人數

門類 2：酒店中菜部

職 稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率	人 數	佔僱員人數 百分率
經理／專業人員級						
宴會部營業經理	2	1.80%	-	-	-	-
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	50	45.05%	-	-	-	-
餐廳經理（中菜部）	59	53.15%	-	-	-	-
小 計	111	100%	-	-	-	-
督導員／技術員級						
酒管事／品酒師	2	0.19%	-	-	-	-
助理行政廚師（中菜部）	55	5.12%	-	-	-	-
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	76	7.08%	2	25%	-	-
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	197	18.34%	3	37.50%	-	-
傳菜部部長	39	3.63%	-	-	-	-
上什	47	4.38%	-	-	-	-
打荷／廚房主管／普通廚師	59	5.49%	-	-	-	-
燒烤廚師	49	4.56%	-	-	-	-
頭鑊	91	8.47%	-	-	-	-
點心總廚	50	4.66%	-	-	-	-
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	165	15.36%	-	-	-	-
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	138	12.85%	3	37.50%	-	-
砧板	53	4.93%	-	-	-	-

職稱	僱員人數		調查期間空缺		受訓者／學徒	
	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率	人數	佔僱員人數百分率
督導員／技術員級（續）						
二砧	53	4.93%	-	-	-	-
小計	1074	100%	8	100%	-	-
技工級						
見習廚師（中菜）／四廚或以下（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	178	100%	4	100%	6	100%
小計	178	100%	4	100%	6	100%
操作工級						
餐廳接待員	31	4.96%	-	-	-	-
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	79	12.64%	2	9.09%	2	14.29%
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	33	5.28%	1	4.55%	-	-
待應生	371	59.36%	19	86.36%	12	85.71%
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	110	17.60%	-	-	-	-
其他	1	0.16%	-	-	-	-
小計	625	100%	22	100%	14	100%
總計	1988	100%	34	100%	20	100%

表 3：僱員官有的教育程度

(受訓者／學徒除外)

酒店業包括酒店及酒店中菜部

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
經理／專業人員級									
總經理	107	9	3	1	1	-	-	28	149
駐店經理／行政副經理	91	8	5	1	2	-	-	18	125
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	99	1	4	-	1	-	-	27	132
人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理	69	2	-	-	-	-	-	14	85
財務總監／總會計師	123	3	4	-	1	-	-	31	162
物料經理／採購經理	47	6	3	-	2	-	-	13	71
資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／資訊系統服務經理	50	2	6	-	-	-	-	16	74
飲食成本控制總監／成本控制主任	29	7	2	-	1	-	-	14	53

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）									
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	137	8	2	-	1	-	-	32	180
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	70	-	2	-	-	-	-	20	92
市場拓展部經理／營業部經理	290	24	25	3	5	-	-	66	413
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	98	4	-	-	-	-	-	21	123
客務部總監／客務部經理	123	19	20	1	4	-	-	39	206
房務部總監／房務部經理	36	10	3	-	-	-	-	12	61
房口部總監／行政管家／房口部經理	49	25	35	2	3	-	-	35	149
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	9	-	2	-	-	-	-	3	14
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	87	17	19	2	1	-	-	32	158
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	25	12	40	3	11	-	-	21	112
宴會部總監	33	6	1	-	-	-	-	9	49
宴會部營業經理	79	11	5	-	-	-	-	13	108

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）									
行政總廚	26	18	34	6	11	2	1	23	121
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	40	28	21	1	1	-	-	28	119
餐飲部副經理	31	15	13	1	3	-	1	18	82
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	3	6	9	3	9	1	1	18	50
餐廳經理（中菜部）	17	5	12	8	1	-	-	16	59
其他	41	-	1	-	-	-	-	7	49
小 計	1809	246	271	32	58	3	3	574	2996
督導員／技術員級									
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	68	21	33	6	2	-	-	29	159
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／培訓及發展主任／ 學習及發展主任／員工福利主任／ 員工關係主任	60	36	48	5	4	-	-	28	181
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	61	109	119	6	35	-	-	71	401

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
信用部經理／信貸部經理	23	12	11	1	2	-	-	9	58
副財務總監／採購部副經理	30	25	27	8	9	-	-	16	115
總倉務主任／倉務主任	-	22	25	6	13	-	-	24	90
核數員／夜間核數員	15	25	27	1	5	-	-	9	82
電子資料處理部主任／系統分析員／ 資訊科技督導	10	20	24	-	3	-	-	9	66
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	86	184	120	29	14	-	-	92	525
公共關係部主任／企業傳訊主任	36	36	18	4	5	-	-	25	124
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	13	6	16	3	-	-	-	11	49
駐機場經理／駐機場總代表	10	1	5	1	-	-	-	2	19
電話服務經理／電話房主任	15	21	30	13	11	-	-	17	107
大堂出納主任	6	4	15	-	-	1	-	-	26

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	175	210	194	47	35	-	-	126	787
禮賓司／行李部總管	16	14	47	5	25	-	-	19	126
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	8	8	100	47	119	-	-	50	332
訂房部主任	11	38	36	13	20	-	-	27	145
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	26	68	197	47	51	-	-	72	461
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	26	15	56	26	37	-	-	26	186
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	5	38	251	235	335	49	-	183	1096
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	7	10	28	19	18	1	-	17	100

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	6	12	47	15	7	-	-	14	101
花店經理或主任／禮品店經理或主任	13	-	4	4	1	-	-	2	24
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	35	85	105	46	31	1	1	63	367
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	1	40	125	49	42	2	2	50	311
保安主任	2	12	43	26	83	2	1	32	201
宴會部經理／宴會服務經理	13	20	33	15	7	-	-	35	123
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	23	50	51	15	16	-	-	25	180
飲食部出納主任／出納員	-	12	23	10	22	7	-	12	86
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	54	36	9	23	-	-	45	167
酒吧經理／調酒總管	1	1	11	5	9	-	-	16	43
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	7	121	124	42	67	-	4	75	440

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
餅店經理或主任	-	2	7	4	6	-	-	1	20
領班（宴會部）	8	169	384	133	176	-	4	209	1083
管事部總管／管事部經理	7	10	56	13	28	1	-	18	133
副行政總廚	1	41	70	37	50	3	7	39	248
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	1	38	237	352	80	60	7	129	904
特色菜主廚	-	35	31	18	30	5	4	48	171
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	-	1	10	9	18	2	-	8	48
酒管事／品酒師	-	9	11	12	5	-	-	2	39
助理行政廚師（中菜部）	-	-	4	7	11	3	1	29	55
中菜部副經理／中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	8	1	15	8	13	-	-	31	76
樓面部領班（中菜部）／ 樓面部長（中菜部）	-	-	40	21	73	5	3	55	197
傳菜部部長	-	-	2	4	16	-	1	16	39
上什	-	-	5	8	4	8	2	39	66

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）									
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	7	13	4	3	32	59
燒烤廚師	-	-	3	7	11	6	5	17	49
頭饅	-	-	4	7	40	9	6	26	92
點心總廚	-	-	6	6	16	4	4	14	50
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	15	15	39	38	11	47	165
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	3	21	34	41	12	27	138
砧板	-	-	2	3	14	12	5	18	54
二砧	-	-	-	4	8	19	4	18	53
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	18	9	11	6	-	-	-	44
其他	-	32	-	2	23	-	-	2	59
小 計	833	1686	2943	1467	1765	283	87	2056	11120
技工級									
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	54	440	344	119	66	238	1261

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
技工級（續）									
麵包師傅／糕餅師傅	-	-	35	169	64	38	8	89	403
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	-	282	587	587	258	60	388	2162
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	-	20	11	37	57	8	45	178
小 計	-	-	391	1207	1032	472	142	760	4004
操作工級									
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	2	6	15	4	4	-	1	7	39
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	-	9	7	6	-	-	22
駐機場代表	-	40	41	4	41	3	-	23	152
行李生／聽差／司閽／行李員	-	-	96	77	484	82	4	138	881
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	19	36	133	29	131	4	-	68	420
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	142	238	547	149	643	46	7	392	2164

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
服務中心專員／電話接線生	32	4	106	54	129	12	2	72	411
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	3	285	567	239	175	1269
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	-	-	2	158	178	99	61	498
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	-	-	1	87	34	4	71	197
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	-	45	220	11	34	310
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	-	150	115	1208	2024	624	899	5020
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	-	41	19	128	3	15	40	246
按摩師／身體護理治療師	-	-	32	34	26	4	-	21	117
美容師／臉部護理治療師	-	-	18	8	5	-	-	32	63
水療禮賓司	-	3	13	4	8	-	-	25	53

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
操作工級（續）									
救生員	-	-	16	9	54	35	-	16	130
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	-	-	35	11	-	-	9	55
保安員／護衛員	-	-	37	31	380	221	46	157	872
餅店職員	-	-	8	5	23	-	-	13	49
餐廳接待員	-	8	52	58	151	48	2	30	349
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	36	23	140	48	3	136	386
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	121	794	302	321	1538
調酒員／冷飲櫃領班	-	-	27	34	48	19	-	14	142
侍應生	-	-	117	361	1039	95	5	438	2055
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	-	5	4	31	47	4	19	110
其他	-	-	12	3	104	58	39	55	271
小 計	195	335	1502	1075	5491	4548	1407	3266	17819

職 稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒絕回答	總 計
文員及其他員工級									
行政秘書／秘書／私人助理／ 行政部助理／行政部主任／行政助理	54	96	83	57	76	16	-	68	450
打字員／辦公室助理員／信差	1	-	-	18	7	9	2	1	38
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	10	19	19	13	24	-	-	11	96
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	19	41	125	118	166	-	-	108	577
其他	2	3	4	10	28	-	1	6	54
小 計	86	159	231	216	301	25	3	194	1215
總 計	2923	2426	5338	3997	8647	5331	1642	6850	37154

表 3A：僱員官有的教育程度

(受訓者／學徒除外)

門類 1：酒店

職 称	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒回答	總 計
經理／專業人員級									
總經理	107	9	3	1	1	-	-	28	149
駐店經理／行政副經理	91	8	5	1	2	-	-	18	125
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	99	1	4	-	1	-	-	27	132
人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理	69	2	-	-	-	-	-	14	85
財務總監／總會計師	123	3	4	-	1	-	-	31	162
物料經理／採購經理	47	6	3	-	2	-	-	13	71
資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／資訊系統服務經理	50	2	6	-	-	-	-	16	74
飲食成本控制總監／成本控制主任	29	7	2	-	1	-	-	14	53

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
經理／專業人員級（續）									
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	137	8	2	-	1	-	-	32	180
公共關係部總監／公共關係部經理／ 企業傳訊總監／企業傳訊經理	70	-	2	-	-	-	-	20	92
市場拓展部經理／營業部經理	290	24	25	3	5	-	-	66	413
營業部經理（會議）／ 營業部經理（宴會）	98	4	-	-	-	-	-	21	123
客務部總監／客務部經理	123	19	20	1	4	-	-	39	206
房務部總監／房務部經理	36	10	3	-	-	-	-	12	61
房口部總監／行政管家／房口部經理	49	25	35	2	3	-	-	35	149
健康中心總監／健身中心總監／ 水療中心總監	9	-	2	-	-	-	-	3	14
工程總監／總工程師／ 技術經理／物業保養部經理	87	17	19	2	1	-	-	32	158
保安部總監／保安部經理／ 保安部副經理／總保安主任	25	12	40	3	11	-	-	21	112
宴會部總監	33	6	1	-	-	-	-	9	49

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
經理／專業人員級（續）									
宴會部營業經理	79	11	3	-	-	-	-	13	106
行政總廚	26	18	34	6	11	2	1	23	121
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	40	28	21	1	1	-	-	28	119
餐飲部副經理	31	15	13	1	3	-	1	18	82
其他	41	-	1	-	-	-	-	7	49
小計	1789	235	248	21	48	2	2	540	2885
督導員／技術員級									
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	68	21	33	6	2	-	-	29	159
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／培訓及發展主任／ 學習及發展主任／員工福利主任／ 員工關係主任	60	36	48	5	4	-	-	28	181
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	61	109	119	6	35	-	-	71	401

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）									
信用部經理／信貸部經理	23	12	11	1	2	-	-	9	58
副財務總監／採購部副經理	30	25	27	8	9	-	-	16	115
總倉務主任／倉務主任	-	22	25	6	13	-	-	24	90
核數員／夜間核數員	15	25	27	1	5	-	-	9	82
電子資料處理部主任／系統分析員／ 資訊科技督導	10	20	24	-	3	-	-	9	66
客戶主任／營業主任／ 市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	86	184	120	29	14	-	-	92	525
公共關係部主任／企業傳訊主任	36	36	18	4	5	-	-	25	124
印刷房主任／美術總監／ 設計師／草圖設計員	13	6	16	3	-	-	-	11	49
駐機場經理／駐機場總代表	10	1	5	1	-	-	-	2	19
電話服務經理／電話房主任	15	21	30	13	11	-	-	17	107
大堂出納主任	6	4	15	-	-	1	-	-	26

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）									
客務部副經理／前櫃部經理／ 接待處經理／副經理／值勤經理／ 夜班經理／客務服務經理／ 商務中心經理／行政樓層經理／ 服務式住宅經理／領班	175	210	194	47	35	-	-	126	787
禮賓司／行李部總管	16	14	47	5	25	-	-	19	126
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	8	8	100	47	119	-	-	50	332
訂房部主任	11	38	36	13	20	-	-	27	145
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	26	68	197	47	51	-	-	72	461
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	26	15	56	26	37	-	-	26	186
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	5	38	251	235	335	49	-	183	1096
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	7	10	28	19	18	1	-	17	100

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）									
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	6	12	47	15	7	-	-	14	101
花店經理或主任／禮品店經理或主任	13	-	4	4	1	-	-	2	24
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	35	85	105	46	31	1	1	63	367
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	1	40	125	49	42	2	2	50	311
保安主任	2	12	43	26	83	2	1	32	201
宴會部經理／宴會服務經理	13	20	33	15	7	-	-	35	123
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	23	50	51	15	16	-	-	25	180
飲食部出納主任／出納員	-	12	23	10	22	7	-	12	86
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	54	36	9	23	-	-	45	167
酒吧經理／調酒總管	1	1	11	5	9	-	-	16	43

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）									
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	7	121	124	42	67	-	4	75	440
餅店經理或主任	-	2	7	4	6	-	-	1	20
領班（宴會部）	8	169	384	133	176	-	4	209	1083
管事部總管／管事部經理	7	10	56	13	28	1	-	18	133
副行政總廚	1	41	70	37	50	3	7	39	248
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	1	38	237	352	80	60	7	129	904
特色菜主廚	-	35	31	18	30	5	4	48	171
職員飯堂經理／職員飯堂主管／ 職員設施主管／職員餐廳主管	-	1	10	9	18	2	-	8	48
酒管事／品酒師	-	9	10	11	5	-	-	2	37
上什	-	-	-	-	-	-	-	19	19
頭鑊	-	-	-	-	-	-	-	1	1

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）									
砧板	-	-	-	-	-	-	-	1	1
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	18	9	11	6	-	-	-	44
其他	-	32	-	2	23	-	-	2	59
小計	825	1685	2843	1348	1473	134	30	1708	10046
技工級									
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	54	440	344	119	66	238	1261
麵包師傅／糕餅師傅	-	-	35	169	64	38	8	89	403
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	-	282	587	587	258	60	388	2162
小計	-	-	371	1196	995	415	134	715	3826

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
操作工級									
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	2	6	15	4	4	-	1	7	39
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	-	-	9	7	6	-	-	22
駐機場代表	-	40	41	4	41	3	-	23	152
行李生／聽差／司閻／行李員	-	-	96	77	484	82	4	138	881
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	19	36	133	29	131	4	-	68	420
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	142	238	547	149	643	46	7	392	2164
服務中心專員／電話接線生	32	4	106	54	129	12	2	72	411
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	3	285	567	239	175	1269
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	-	-	2	158	178	99	61	498

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
操作工級（續）									
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	-	-	1	87	34	4	71	197
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	-	-	-	45	220	11	34	310
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	-	150	115	1208	2024	624	899	5020
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	-	41	19	128	3	15	40	246
按摩師／身體護理治療師	-	-	32	34	26	4	-	21	117
美容師／臉部護理治療師	-	-	18	8	5	-	-	32	63
水療禮賓司	-	3	13	4	8	-	-	25	53
救生員	-	-	16	9	54	35	-	16	130
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	-	-	35	11	-	-	9	55

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
操作工級（續）									
保安員／護衛員	-	-	37	31	380	221	46	157	872
餅店職員	-	-	8	5	23	-	-	13	49
餐廳接待員	-	8	49	58	140	35	2	26	318
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	31	19	95	40	3	119	307
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	115	791	284	315	1505
調酒員／冷飲櫃領班	-	-	27	34	48	19	-	14	142
侍應生	-	-	95	345	844	78	5	317	1684
其他	-	-	12	2	104	58	39	55	270
小計	195	335	1467	1050	5203	4460	1385	3099	17194
文員及其他員工級									
行政秘書／秘書／私人助理／ 行政部助理／行政部主任／行政助理	54	96	83	57	76	16	-	68	450
打字員／辦公室助理員／信差	1	-	-	18	7	9	2	1	38

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
文員及其他員工級（續）									
人事部助理／培訓部助理／ 人事部文員／培訓部文員	10	19	19	13	24	-	-	11	96
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	19	41	125	118	166	-	-	108	577
其他	2	3	4	10	28	-	1	6	54
小計	86	159	231	216	301	25	3	194	1215
總計	2895	2414	5160	3831	8020	5036	1554	6256	35166

表 3B：僱員官有的教育程度

(受訓者／學徒除外)

門類 2：酒店中菜部

職 称	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其 他	拒回答	總 計
經理／專業人員級									
宴會部營業經理	-	-	2	-	-	-	-	-	2
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	3	6	9	3	9	1	1	18	50
餐廳經理（中菜部）	17	5	12	8	1	-	-	16	59
小 計	20	11	23	11	10	1	1	34	111
督導員／技術員級									
酒管事／品酒師	-	-	1	1	-	-	-	-	2
助理行政廚師（中菜部）	-	-	4	7	11	3	1	29	55
中菜部副經理／中菜服務經理／ 營業部經理（中菜部）	8	1	15	8	13	-	-	31	76
樓面部領班（中菜部）／ 樓面部長（中菜部）	-	-	40	21	73	5	3	55	197

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）									
傳菜部部長	-	-	2	4	16	-	1	16	39
上什	-	-	5	8	4	8	2	20	47
打荷／廚房主管／普通廚師	-	-	-	7	13	4	3	32	59
燒烤廚師	-	-	3	7	11	6	5	17	49
頭鑊	-	-	4	7	40	9	6	25	91
點心總廚	-	-	6	6	16	4	4	14	50
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	15	15	39	38	11	47	165
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	-	3	21	34	41	12	27	138
砧板	-	-	2	3	14	12	5	17	53
二砧	-	-	-	4	8	19	4	18	53
小計	8	1	100	119	292	149	57	348	1074

職稱	大學學位 或以上	高級文憑／ 副學士或 同等學歷	專業文憑／ 文憑或 同等學歷	高級證書／ 證書或 同等學歷	中學五年級 至七年級／ 香港中學文憑	中學三年級 至四年級	其他	拒絕回答	總計
技工級									
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	-	20	11	37	57	8	45	178
小計	-	-	20	11	37	57	8	45	178
操作工級									
餐廳接待員	-	-	3	-	11	13	-	4	31
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	5	4	45	8	-	17	79
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	6	3	18	6	33
侍應生	-	-	22	16	195	17	-	121	371
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	-	-	5	4	31	47	4	19	110
其他	-	-	-	1	-	-	-	-	1
小計	-	-	35	25	288	88	22	167	625
總計	28	12	178	166	627	295	88	594	1988

表 4：根據每月收入幅度分布的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

酒店業**包括酒店及酒店中菜部**

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級										
總經理	-	-	-	3	7	3	10	58	68	149
駐店經理／行政副經理	-	-	3	8	13	11	10	34	46	125
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	-	-	-	6	5	23	8	32	58	132
人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理	-	-	1	8	13	17	16	3	27	85
財務總監／總會計師	-	-	-	5	6	16	12	51	72	162
物料經理／採購經理	-	-	2	5	8	9	7	9	31	71
資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／資訊系統服務經理	-	-	-	7	14	6	4	11	32	74
飲食成本控制總監／成本控制主任	-	-	1	10	9	3	3	6	21	53

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）										
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	-	-	-	3	16	18	24	47	72	180
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	-	-	5	3	8	10	5	25	36	92
市場拓展部經理／營業部經理	-	-	20	48	87	67	35	5	151	413
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	-	-	3	21	32	6	15	6	40	123
客務部總監／客務部經理	-	-	2	22	32	24	15	12	99	206
房務部總監／房務部經理	-	-	3	1	16	1	3	12	25	61
房口部總監／行政管家／房口部經理	-	-	5	11	17	16	15	21	64	149
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	-	-	-	-	4	-	1	3	6	14
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	-	-	2	8	21	17	8	41	61	158
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	-	-	14	15	21	9	2	8	43	112
宴會部總監	-	-	-	-	7	2	7	12	21	49

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）										
宴會部營業經理	-	-	1	15	17	22	13	-	40	108
行政總廚	-	-	1	1	10	12	15	34	48	121
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	-	-	-	6	29	5	10	13	56	119
餐飲部副經理	-	-	5	13	25	1	6	7	25	82
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	-	-	2	4	13	7	24	50
餐廳經理（中菜部）	-	-	-	2	9	8	6	2	32	59
其他	-	-	-	-	1	-	11	23	14	49
小 計	-	-	68	221	429	310	274	482	1212	2996
督導員／技術員級										
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	-	4	10	39	18	6	27	5	50	159
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／培訓及發展主任／ 學習及發展主任／員工福利主任／ 員工關係主任	-	13	61	42	2	-	4	-	59	181

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
會計主任（如：應收／付帳主任、存貨主任、核數主任、信用部主任、出納主任）	-	17	126	109	8	1	-	-	140	401
信用部經理／信貸部經理	-	2	3	22	6	2	-	2	21	58
副財務總監／採購部副經理	-	8	20	29	4	2	2	2	48	115
總倉務主任／倉務主任	-	11	38	9	-	-	-	-	32	90
核數員／夜間核數員	-	9	27	16	1	-	-	-	29	82
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	-	1	20	24	3	-	-	-	18	66
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	-	77	213	36	25	-	-	-	174	525
公共關係部主任／企業傳訊主任	-	11	26	21	1	-	-	-	65	124
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	-	3	25	3	3	-	-	-	15	49
駐機場經理／駐機場總代表	-	-	7	3	1	-	-	-	8	19
電話服務經理／電話房主任	-	4	31	18	-	8	-	-	46	107

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
大堂出納主任	-	-	12	5	-	-	-	-	9	26
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	-	10	245	231	51	-	2	-	248	787
禮賓司／行李部總管	-	5	41	23	1	13	-	-	43	126
行李領班／行李部主任／運輸部主任／副禮賓司／泊車服務主任	-	92	113	11	1	-	-	-	115	332
訂房部主任	-	14	71	8	2	-	-	-	50	145
接待處主任／總接待員／客務部主任／大堂服務主任	-	58	200	47	4	-	-	-	152	461
副行政管家／房口部經理／房口部總管	-	4	54	43	17	10	1	-	57	186
房口部督導員／助理管家／公眾地方主任／公眾地方部主任／公眾地方副主任／公眾地方管事	-	121	414	186	-	1	-	-	374	1096
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	5	45	7	11	-	-	-	32	100

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	-	4	38	28	6	-	5	-	20	101
花店經理或主任／禮品店經理或主任	-	-	1	13	2	-	-	-	8	24
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	-	2	68	157	19	3	-	-	118	367
管工／技術監督／助理工程師／ 視聽器材技術員／音響技術員	-	5	172	25	-	1	-	-	108	311
保安主任	-	22	107	13	-	-	-	-	59	201
宴會部經理／宴會服務經理	-	2	5	13	17	8	-	2	76	123
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	-	30	65	11	11	1	-	-	62	180
飲食部出納主任／出納員	-	21	41	1	-	-	-	-	23	86
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	11	69	26	1	-	-	-	60	167
酒吧經理／調酒總管	-	4	8	4	2	4	-	1	20	43
餐廳經理／出品部門經理／ 出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、 客房飲食部經理）	-	4	78	69	73	29	1	-	186	440

職稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）										
餅店經理或主任	-	4	2	2	3	-	-	-	9	20
領班（宴會部）	-	90	503	40	-	-	-	-	450	1083
管事部總管／管事部經理	-	5	33	6	18	7	-	-	64	133
副行政總廚	-	-	27	56	35	16	27	4	83	248
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	9	440	108	17	22	3	-	305	904
特色菜主廚	-	2	19	55	-	-	-	4	91	171
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	-	3	22	2	-	-	-	-	21	48
酒管事／品酒師	-	-	13	5	4	-	-	-	17	39
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	7	4	6	3	2	33	55
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	-	-	5	27	5	-	2	-	37	76
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	-	23	65	26	-	-	-	-	83	197
傳菜部部長	-	1	15	3	-	-	-	-	20	39

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
上什	-	1	11	7	2	-	-	-	45	66
打荷／廚房主管／普通廚師	-	6	8	4	-	-	-	-	41	59
燒烤廚師	-	-	15	14	-	-	-	-	20	49
頭鑊	-	-	4	25	26	-	-	-	37	92
點心總廚	-	-	3	15	3	3	1	-	25	50
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	1	61	32	-	-	-	-	71	165
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	3	62	7	-	-	-	-	66	138
砧板	-	-	12	8	2	1	-	-	31	54
二砧	-	5	7	8	-	-	-	-	33	53
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	8	21	-	-	-	-	-	15	44
其他	-	8	36	1	-	-	-	-	14	59
小 計	-	743	3838	1750	409	144	78	22	4136	11120

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
技工級										
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	643	138	12	-	-	-	-	468	1261
麵包師傅／糕餅師傅	3	106	66	3	-	-	-	1	224	403
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	31	983	259	-	-	-	-	-	889	2162
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	63	14	8	-	-	-	-	93	178
小 計	34	1795	477	23	-	-	-	1	1674	4004
操作工級										
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	-	12	7	3	-	-	-	-	17	39
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	22	-	-	-	-	-	-	-	22
駐機場代表	1	108	14	-	-	-	-	-	29	152
行李生／聽差／司閻／行李員	97	507	-	-	-	-	-	-	277	881

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）										
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	10	243	32	2	-	-	-	-	133	420
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	60	1288	83	-	-	-	-	-	733	2164
服務中心專員／電話接線生	4	215	27	-	-	-	-	-	165	411
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	180	644	21	-	-	-	-	-	424	1269
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	66	283	-	-	-	-	-	-	149	498
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	100	15	-	-	-	-	-	82	197
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	35	197	-	-	-	-	-	-	78	310
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	235	2747	63	-	-	-	-	-	1975	5020
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	15	132	14	-	-	-	-	-	85	246

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）										
按摩師／身體護理治療師	-	47	24	5	-	-	-	-	41	117
美容師／臉部護理治療師	1	10	18	-	-	-	-	-	34	63
水療禮賓司	-	10	12	-	-	-	-	-	31	53
救生員	2	63	30	-	-	-	-	-	35	130
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	-	36	-	-	-	-	-	-	19	55
保安員／護衛員	9	513	30	-	-	-	-	-	320	872
餅店職員	-	24	8	-	-	-	-	-	17	49
餐廳接待員	-	181	34	-	-	-	-	-	134	349
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	29	196	3	-	-	-	-	-	158	386
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	181	673	-	-	-	-	-	-	684	1538
調酒員／冷飲櫃領班	2	53	38	-	-	-	-	-	49	142
侍應生	16	1071	40	-	-	-	-	-	928	2055

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）										
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	22	14	4	6	-	-	-	64	110
其他	-	93	12	1	-	-	-	-	165	271
小 計	943	9490	539	15	6	-	-	-	6826	17819
文員及其他員工級										
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	-	103	88	90	9	12	9	-	139	450
打字員／辦公室助理員／信差	5	20	6	-	-	-	-	-	7	38
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	-	50	14	-	-	-	-	-	32	96
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	8	323	29	-	-	-	-	-	217	577
其他	-	32	-	-	-	-	-	-	22	54
小 計	13	528	137	90	9	12	9	-	417	1215
總 計	990	12556	5059	2099	853	466	361	505	14265	37154

表 4A : 根據每月收入幅度分布的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

門類 1 : 酒店

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級										
總經理	-	-	-	3	7	3	10	58	68	149
駐店經理／行政副經理	-	-	3	8	13	11	10	34	46	125
人事及培訓部總監／人力資源總監／ 人事及培訓部經理／人力資源經理	-	-	-	6	5	23	8	32	58	132
人事部經理／培訓部經理／ 培訓及發展經理	-	-	1	8	13	17	16	3	27	85
財務總監／總會計師	-	-	-	5	6	16	12	51	72	162
物料經理／採購經理	-	-	2	5	8	9	7	9	31	71
資訊系統總監／資訊科技經理／ 資訊系統管理經理／ 電子資料處理部經理／ 電腦系統經理／資訊系統服務經理	-	-	-	7	14	6	4	11	32	74
飲食成本控制總監／成本控制主任	-	-	1	10	9	3	3	6	21	53

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）										
市場拓展總監／營業總監／宣傳總監	-	-	-	3	16	18	24	47	72	180
公共關係部總監／公共關係部經理／企業傳訊總監／企業傳訊經理	-	-	5	3	8	10	5	25	36	92
市場拓展部經理／營業部經理	-	-	20	48	87	67	35	5	151	413
營業部經理（會議）／營業部經理（宴會）	-	-	3	21	32	6	15	6	40	123
客務部總監／客務部經理	-	-	2	22	32	24	15	12	99	206
房務部總監／房務部經理	-	-	3	1	16	1	3	12	25	61
房口部總監／行政管家／房口部經理	-	-	5	11	17	16	15	21	64	149
健康中心總監／健身中心總監／水療中心總監	-	-	-	-	4	-	1	3	6	14
工程總監／總工程師／技術經理／物業保養部經理	-	-	2	8	21	17	8	41	61	158
保安部總監／保安部經理／保安部副經理／總保安主任	-	-	14	15	21	9	2	8	43	112
宴會部總監	-	-	-	-	7	2	7	12	21	49

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級（續）										
宴會部營業經理	-	-	1	13	17	22	13	-	40	106
行政總廚	-	-	1	1	10	12	15	34	48	121
行政副經理（餐飲部）／ 餐飲部總監／餐飲部經理	-	-	-	6	29	5	10	13	56	119
餐飲部副經理	-	-	5	13	25	1	6	7	25	82
其他	-	-	-	-	1	-	11	23	14	49
小 計	-	-	68	217	418	298	255	473	1156	2885
督導員／技術員級										
收益管理經理／訂房部經理／ 營收分析主任	-	4	10	39	18	6	27	5	50	159
人事部主任／人力資源主任／ 培訓部主任／培訓及發展主任／ 學習及發展主任／員工福利主任／ 員工關係主任	-	13	61	42	2	-	4	-	59	181
會計主任（如：應收／付帳主任、 存貨主任、核數主任、信用部主任、 出納主任）	-	17	126	109	8	1	-	-	140	401
信用部經理／信貸部經理	-	2	3	22	6	2	-	2	21	58

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
副財務總監／採購部副經理	-	8	20	29	4	2	2	2	48	115
總倉務主任／倉務主任	-	11	38	9	-	-	-	-	32	90
核數員／夜間核數員	-	9	27	16	1	-	-	-	29	82
電子資料處理部主任／系統分析員／資訊科技督導	-	1	20	24	3	-	-	-	18	66
客戶主任／營業主任／市場拓展部主任／團體營業聯絡主任	-	77	213	36	25	-	-	-	174	525
公共關係部主任／企業傳訊主任	-	11	26	21	1	-	-	-	65	124
印刷房主任／美術總監／設計師／草圖設計員	-	3	25	3	3	-	-	-	15	49
駐機場經理／駐機場總代表	-	-	7	3	1	-	-	-	8	19
電話服務經理／電話房主任	-	4	31	18	-	8	-	-	46	107
大堂出納主任	-	-	12	5	-	-	-	-	9	26
客務部副經理／前櫃部經理／接待處經理／副經理／值勤經理／夜班經理／客務服務經理／商務中心經理／行政樓層經理／服務式住宅經理／領班	-	10	245	231	51	-	2	-	248	787

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
禮賓司／行李部總管	-	5	41	23	1	13	-	-	43	126
行李領班／行李部主任／ 運輸部主任／副禮賓司／ 泊車服務主任	-	92	113	11	1	-	-	-	115	332
訂房部主任	-	14	71	8	2	-	-	-	50	145
接待處主任／總接待員／ 客務部主任／大堂服務主任	-	58	200	47	4	-	-	-	152	461
副行政管家／房口部經理／ 房口部總管	-	4	54	43	17	10	1	-	57	186
房口部督導員／助理管家／ 公眾地方主任／公眾地方部主任／ 公眾地方副主任／公眾地方管事	-	121	414	186	-	1	-	-	374	1096
洗衣部經理／洗衣部主管／洗衣部主任	-	5	45	7	11	-	-	-	32	100
健康中心經理或主任／ 健身中心經理或主任／ 水療中心經理或培訓師或主任	-	4	38	28	6	-	5	-	20	101
花店經理或主任／禮品店經理或主任	-	-	1	13	2	-	-	-	8	24

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
值勤工程師／物業保養主任／建築主任	-	2	68	157	19	3	-	-	118	367
管工／技術監督／助理工程師／視聽器材技術員／音響技術員	-	5	172	25	-	1	-	-	108	311
保安主任	-	22	107	13	-	-	-	-	59	201
宴會部經理／宴會服務經理	-	2	5	13	17	8	-	2	76	123
宴會部營業主任／宴會部聯絡主任	-	30	65	11	11	1	-	-	62	180
飲食部出納主任／出納員	-	21	41	1	-	-	-	-	23	86
宴會部領班／酒店餐廳總管	-	11	69	26	1	-	-	-	60	167
酒吧經理／調酒總管	-	4	8	4	2	4	-	1	20	43
餐廳經理／出品部門經理／出品部門主管（咖啡廳、大堂酒廊、客房飲食部經理）	-	4	78	69	73	29	1	-	186	440
餅店經理或主任	-	4	2	2	3	-	-	-	9	20
領班（宴會部）	-	90	503	40	-	-	-	-	450	1083
管事部總管／管事部經理	-	5	33	6	18	7	-	-	64	133

職稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總計
督導員／技術員級（續）										
副行政總廚	-	-	27	56	35	16	27	4	83	248
冷盤總廚／糕餅師／燒烤廚師／調汁師	-	9	440	108	17	22	3	-	305	904
特色菜主廚	-	2	19	55	-	-	-	4	91	171
職員飯堂經理／職員飯堂主管／職員設施主管／職員餐廳主管	-	3	22	2	-	-	-	-	21	48
酒管事／品酒師	-	-	13	4	4	-	-	-	16	37
上什	-	-	-	-	-	-	-	-	19	19
頭鑊	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
砧板	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
團體聯絡主任／團體聯絡員	-	8	21	-	-	-	-	-	15	44
其他	-	8	36	1	-	-	-	-	14	59
小計	-	703	3570	1566	367	134	72	20	3614	10046

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
技工級										
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	643	138	12	-	-	-	-	468	1261
麵包師傅／糕餅師傅	3	106	66	3	-	-	-	1	224	403
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	31	983	259	-	-	-	-	-	889	2162
小 計	34	1732	463	15	-	-	-	1	1581	3826
操作工級										
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	-	12	7	3	-	-	-	-	17	39
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	22	-	-	-	-	-	-	-	22
駐機場代表	1	108	14	-	-	-	-	-	29	152
行李生／聽差／司閽／行李員	97	507	-	-	-	-	-	-	277	881
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	10	243	32	2	-	-	-	-	133	420

職稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總計
操作工級（續）										
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	60	1288	83	-	-	-	-	-	733	2164
服務中心專員／電話接線生	4	215	27	-	-	-	-	-	165	411
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	180	644	21	-	-	-	-	-	424	1269
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	66	283	-	-	-	-	-	-	149	498
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	100	15	-	-	-	-	-	82	197
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	35	197	-	-	-	-	-	-	78	310
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	235	2747	63	-	-	-	-	-	1975	5020
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	15	132	14	-	-	-	-	-	85	246
按摩師／身體護理治療師	-	47	24	5	-	-	-	-	41	117

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級（續）										
美容師／臉部護理治療師	1	10	18	-	-	-	-	-	34	63
水療禮賓司	0	10	12	-	-	-	-	-	31	53
救生員	2	63	30	-	-	-	-	-	35	130
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	-	36	-	-	-	-	-	-	19	55
保安員／護衛員	9	513	30	-	-	-	-	-	320	872
餅店職員	-	24	8	-	-	-	-	-	17	49
餐廳接待員	-	168	32	-	-	-	-	-	118	318
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	20	180	-	-	-	-	-	-	107	307
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	181	663	-	-	-	-	-	-	661	1505
調酒員／冷飲櫃領班	2	53	38	-	-	-	-	-	49	142
侍應生	16	921	40	-	-	-	-	-	707	1684
其他	-	93	12	-	-	-	-	-	165	270
小 計	934	9279	520	10	-	-	-	-	6451	17194

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
文員及其他員工級										
行政秘書／秘書／私人助理／行政部助理／行政部主任／行政助理	-	103	88	90	9	12	9	-	139	450
打字員／辦公室助理員／信差	5	20	6	-	-	-	-	-	7	38
人事部助理／培訓部助理／人事部文員／培訓部文員	-	50	14	-	-	-	-	-	32	96
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	8	323	29	-	-	-	-	-	217	577
其他	-	32	-	-	-	-	-	-	22	54
小 計	13	528	137	90	9	12	9	-	417	1215
總 計	981	12242	4758	1898	794	444	336	494	13219	35166

表 4B : 根據每月收入幅度分布的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

門類 2 : 酒店中菜部

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
經理／專業人員級										
宴會部營業經理	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
中菜部行政總廚／總廚（中菜部）	-	-	-	-	2	4	13	7	24	50
餐廳經理（中菜部）	-	-	-	2	9	8	6	2	32	59
小 計	-	-	-	4	11	12	19	9	56	111
督導員／技術員級										
酒管事／品酒師	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2
助理行政廚師（中菜部）	-	-	-	7	4	6	3	2	33	55
中菜部副經理／中菜服務經理／營業部經理（中菜部）	-	-	5	27	5	-	2	-	37	76
樓面部領班（中菜部）／樓面部長（中菜部）	-	23	65	26	-	-	-	-	83	197
傳菜部部長	-	1	15	3	-	-	-	-	20	39

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
督導員／技術員級（續）										
上什	-	1	11	7	2	-	-	-	26	47
打荷／廚房主管／普通廚師	-	6	8	4	-	-	-	-	41	59
燒烤廚師	-	-	15	14	-	-	-	-	20	49
頭鑊	-	-	4	25	26	-	-	-	36	91
點心總廚	-	-	3	15	3	3	1	-	25	50
二廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	1	61	32	-	-	-	-	71	165
三廚（燒烤、點心、蔬菜、水枱）	-	3	62	7	-	-	-	-	66	138
砧板	-	-	12	8	2	1	-	-	30	53
二砧	-	5	7	8	-	-	-	-	33	53
小 計	-	40	268	184	42	10	6	2	522	1074
技工級										
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	63	14	8	-	-	-	-	93	178
小 計	-	63	14	8	-	-	-	-	93	178

職 稱	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	\$15,001 - \$20,000	\$20,001 - \$25,000	\$25,001 - \$30,000	\$30,001 - \$35,000	\$35,001 - \$40,000	\$40,001 或以上	拒絕回答	總 計
操作工級										
餐廳接待員	-	13	2	-	-	-	-	-	16	31
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	9	16	3	-	-	-	-	-	51	79
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	10	-	-	-	-	-	-	23	33
侍應生	-	150	-	-	-	-	-	-	221	371
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	-	22	14	4	6	-	-	-	64	110
其他	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
小 計	9	211	19	5	6	-	-	-	375	625
總 計	9	314	301	201	59	22	25	11	1046	1988

表 5：根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職 稱	調查期間每月收入幅度					總 計
	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	拒絕回答	
技工級						
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	-	1	-	1
小 計	-	-	-	1	-	1
操作工級						
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	-	3	-	-	-	3
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	4	-	4
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	2	-	-	20	22
待應生	3	-	-	-	-	3
其他	-	-	-	-	1	1
小 計	3	5	-	4	21	33
總 計	3	5	-	5	21	34

表 5A：根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數

門類 1：酒店

職 稱	調查期間每月收入幅度					總 計
	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	拒絕回答	
技工級						
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工)	-	-	-	1	-	1
小 計	-	-	-	1	-	1
操作工級						
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	-	3	-	-	-	3
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	-	-	4	-	4
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	-	2	-	-	20	22
待應生	1	-	-	-	-	1
其他	-	-	-	-	1	1
小 計	1	5	-	4	21	31
總 計	1	5	-	5	21	32

表 5B：根據每月收入幅度分布的兼職僱員人數

門類 2：酒店中菜部

職 稱	調查期間每月收入幅度					總 計
	\$6,000 或以下	\$6,001 - \$8,000	\$8,001 - \$10,000	\$10,001 - \$15,000	拒絕回答	
操作工級						
待應生	2	-	-	-	-	2
小 計	2	-	-	-	-	2
總 計	2	-	-	-	-	2

表 6：根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職 稱	調查期間平均日薪幅度						總 計
	\$201 - \$300	\$301 - \$400	\$401 - \$500	\$501 - \$600	\$601 或以上	拒絕回答	
技工級							
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	-	-	12	1	13
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	-	-	-	-	3	3
小 計	-	-	-	-	12	4	16
操作工級							
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	-	4	-	3	-	-	7

職 稱	調查期間平均日薪幅度						總 計
	\$201 - \$300	\$301 - \$400	\$401 - \$500	\$501 - \$600	\$601 或以上	拒絕回答	
操作工級（續）							
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	8	24	74	3	-	81	190
保安員／護衛員	-	-	2	-	-	1	3
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	-	-	-	4	4
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	-	3	3
待應生	-	-	6	-	-	12	18
小 計	8	28	82	6	-	101	225
總 計	8	28	82	6	12	105	241

表 6A：根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 1：酒店

職 稱	調查期間平均日薪幅度						總 計
	\$201 - \$300	\$301 - \$400	\$401 - \$500	\$501 - \$600	\$601 或以上	拒絕回答	
技工級							
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	-	-	12	1	13
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	-	-	-	-	3	3
小 計	-	-	-	-	12	4	16
操作工級							
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	-	4	-	3	-	-	7

職 稱	調查期間平均日薪幅度						總 計
	\$201 - \$300	\$301 - \$400	\$401 - \$500	\$501 - \$600	\$601 或以上	拒絕回答	
操作工級（續）							
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	8	24	74	3	-	81	190
保安員／護衛員	-	-	2	-	-	1	3
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	-	3	3
待應生	-	-	-	-	-	12	12
小 計	8	28	76	6	-	97	215
總 計	8	28	76	6	12	101	231

表 6B：根據平均日薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 2：酒店中菜部

職稱	調查期間平均日薪幅度						總計
	\$201 - \$300	\$301 - \$400	\$401 - \$500	\$501 - \$600	\$601 或以上	拒絕回答	
操作工級							
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	-	-	-	-	4	4
待應生	-	-	6	-	-	-	6
小計	-	-	6	-	-	4	10
總計	-	-	6	-	-	4	10

表 7：根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$32.5 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
督導員／技術員級					
飲食部出納主任／出納員	-	1	-	-	1
小 計	-	1	-	-	1
技工級					
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	3	-	3
麵包師傅／糕餅師傅	-	24	-	-	24
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	169	3	1	173
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	10	-	-	10
小 計	-	203	6	1	210
操作工級					
行李生／聽差／司閽／行李員	-	48	-	-	48
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	-	1	-	-	1
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	1	4	2	5	12
服務中心專員／電話接線生	-	13	2	2	17
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	10	4	17	1	32
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	4	-	-	4

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$32.5 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
操作工級（續）					
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	76	-	-	76
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	12	-	-	12
房口服務員／房間服務員／房口部文員／寫單員（房口部）／房口部聯絡員	38	43	152	6	239
健康中心支援職員／健身中心支援職員／水療中心服務員或支援職員	-	4	-	-	4
救生員	-	4	22	-	26
花店職員／禮品店職員／其他酒店內支援職員	-	50	-	-	50
保安員／護衛員	-	10	6	-	16
餐廳接待員	-	-	-	1	1
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	3	2	9	14
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	2	159	-	-	161
待應生	4	489	205	27	725
其他	-	2	-	-	2
小 計	55	926	408	51	1440
文員及其他員工級					
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／夜間核數文員／成本控制文員／採購文員／貨倉及收貨文員／成本統計文員）	-	2	-	-	2
小 計	-	2	-	-	2
總 計	55	1132	414	52	1653

表 7A：根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 1：酒店

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$32.5 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
督導員／技術員級					
飲食部出納主任／出納員	-	1	-	-	1
小 計	-	1	-	-	1
技工級					
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、 鍋爐操作員、木工、電工、 打磨裝配工、機械工、泥水工、 髹漆工、喉管工)	-	-	3	-	3
麵包師傅／糕餅師傅	-	24	-	-	24
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	-	169	3	1	173
小 計	-	193	6	1	200
操作工級					
行李生／聽差／司閻／行李員	-	48	-	-	48
訂房部文員／客務服務大使／ 代理／助理人員	-	1	-	-	1
客務部文員／賓客服務主任／ 賓客服務員／前堂服務員／ 客戶關係主任／歡迎大使／ 行政樓層服務員／商務中心主任	1	4	2	5	12
服務中心專員／電話接線生	-	13	2	2	17
衣帽間侍應生／大堂侍應生／ 公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	10	4	17	1	32
布草修補員／制服及布草房侍應生／ 布草房助理／裁縫師	-	4	-	-	4
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／ 寫單員（洗衣部）	-	76	-	-	76
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	12	-	-	12

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$32.5 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
操作工級（續）					
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	38	43	152	6	239
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	-	4	-	-	4
救生員	-	4	22	-	26
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	-	50	-	-	50
保安員／護衛員	-	10	6	-	16
餐廳接待員	-	-	-	1	1
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	-	3	2	9	14
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	2	159	-	-	161
待應生	4	468	187	27	686
其他	-	2	-	-	2
小 計	55	905	390	51	1401
文員及其他員工級					
會計部文員（薪酬／應收帳／應付帳／ 夜間核數文員／成本控制文員／ 採購文員／貨倉及收貨文員／ 成本統計文員）	-	2	-	-	2
小 計	-	2	-	-	2
總 計	55	1101	396	52	1604

表 7B：根據平均時薪幅度分布的兼職僱員人數

門類 2：酒店中菜部

職 稱	調查期間平均時薪幅度				總 計
	\$32.5 - \$40	\$41 - \$60	\$61 或以上	拒絕回答	
技工級					
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	-	10	-	-	10
小 計	-	10	-	-	10
操作工級					
待應生	-	21	18	-	39
小 計	-	21	18	-	39
總 計	-	31	18	-	49

表 8：按平均年齡分布劃分的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

職稱	平均年齡 18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
技工級								
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工)	18	46	127	273	323	104	370	1261
麵包師傅／糕餅師傅	12	49	139	79	7	1	116	403
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	38	143	957	375	78	8	563	2162
見習廚師（中菜）／四廚或以下 (燒烤、點心、蔬菜、水枱)	16	32	48	20	1	1	60	178
小計	84	270	1271	747	409	114	1109	4004
操作工級								
系統輔助操作員／ 電子資料處理操作員／ 資訊科技主任／網頁設計師	-	8	13	4	1	-	13	39

職稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
操作工級（續）									
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	6	9	1	6	-	-	-	22
駐機場代表	-	40	34	10	2	1	65	152	
行李生／聽差／司閻／行李員	108	226	210	78	7	-	252	881	
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	75	192	32	4	4	-	113	420	
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	315	826	352	11	37	-	623	2164	
服務中心專員／電話接線生	33	110	113	22	8	-	125	411	
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	13	21	163	556	211	305	1269	
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	-	2	18	43	244	65	126	498	
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	1	12	39	45	21	79	197	

職稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
操作工級（續）									
衣物布草整理員／洗衣工人／ 熨工／檢查員／乾洗工	-	1	-	127	109	24	49		310
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	75	15	202	1279	1684	266	1499		5020
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	22	30	67	18	18	-	91		246
按摩師／身體護理治療師	-	19	34	5	13	-	46		117
美容師／臉部護理治療師	-	5	6	-	-	18	34		63
水療禮賓司	3	7	12	-	-	-	31		53
救生員	2	63	26	7	-	-	32		130
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	2	30	10	-	5	-	8		55
保安員／護衛員	-	23	94	241	166	91	257		872
餅店職員	8	6	22	-	-	-	13		49

職稱 平均年齡								總計
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	
操作工級（續）								
餐廳接待員	41	142	74	13	-	-	79	349
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	66	77	14	10	12	9	198	386
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	3	8	117	473	441	496	1538
調酒員／冷飲櫃領班	4	56	19	19	1	2	41	142
待應生	127	720	403	61	66	1	677	2055
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／蒸籠工／發乾貨員	2	1	31	19	14	-	43	110
其他	-	1	40	65	59	4	102	271
小計	883	2623	1876	2356	3530	1154	5397	17819
總計	967	2893	3147	3103	3939	1268	6506	21823

表 8A：按平均年齡分布劃分的僱員人數

(受訓者／學徒除外)

門類 1：酒店

職稱 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
技工級								
工程部技工 (如：空氣調節系統技工、鍋爐操作員、木工、電工、打磨裝配工、機械工、泥水工、髹漆工、喉管工)	18	46	127	273	323	104	370	1261
麵包師傅／糕餅師傅	12	49	139	79	7	1	116	403
廚師（西菜）／見習廚師（西菜）	38	143	957	375	78	8	563	2162
小計	68	238	1223	727	408	113	1049	3826
操作工級								
系統輔助操作員／電子資料處理操作員／資訊科技主任／網頁設計師	-	8	13	4	1	-	13	39
繪圖員／攝影師／印刷房職員	-	6	9	1	6	-	-	22

職稱 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
操作工級（續）								
駐機場代表	-	40	34	10	2	1	65	152
行李生／聽差／司閽／行李員	108	226	210	78	7	-	252	881
訂房部文員／客務服務大使／代理／助理人員	75	192	32	4	4	-	113	420
客務部文員／賓客服務主任／賓客服務員／前堂服務員／客戶關係主任／歡迎大使／行政樓層服務員／商務中心主任	315	826	352	11	37	-	623	2164
服務中心專員／電話接線生	33	110	113	22	8	-	125	411
衣帽間侍應生／大堂侍應生／公眾地方清潔雜工／衛生間服務員	-	13	21	163	556	211	305	1269
布草修補員／制服及布草房侍應生／布草房助理／裁縫師	-	2	18	43	244	65	126	498
洗衣乾衣接待員／洗衣乾衣部文員／寫單員（洗衣部）	-	1	12	39	45	21	79	197
衣物布草整理員／洗衣工人／熨工／檢查員／乾洗工	-	1	-	127	109	24	49	310

職稱 平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
操作工級（續）								
房口服務員／房間服務員／ 房口部文員／寫單員（房口部）／ 房口部聯絡員	75	15	202	1279	1684	266	1499	5020
健康中心支援職員／ 健身中心支援職員／ 水療中心服務員或支援職員	22	30	67	18	18	-	91	246
按摩師／身體護理治療師	-	19	34	5	13	-	46	117
美容師／臉部護理治療師	-	5	6	-	-	18	34	63
水療禮賓司	3	7	12	-	-	-	31	53
救生員	2	63	26	7	-	-	32	130
花店職員／禮品店職員／ 其他酒店內支援職員	2	30	10	-	5	-	8	55
保安員／護衛員	-	23	94	241	166	91	257	872
餅店職員	8	6	22	-	-	-	13	49
餐廳接待員	29	142	74	8	-	-	65	318

職稱 平均年齡								
	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
操作工級（續）								
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	46	75	4	7	9	7	159	307
清潔雜工／洗碗碟雜工／廚房雜工／管事／傳菜員	-	3	8	117	470	419	488	1505
調酒員／冷飲櫃領班	4	56	19	19	1	2	41	142
待應生	123	663	295	49	35	1	518	1684
其他	-	-	40	65	59	4	102	270
小計	845	2562	1727	2317	3479	1130	5134	17194
總計	913	2800	2950	3044	3887	1243	6183	21020

表 8B : 按平均年齡分布劃分的僱員人數
 (受訓者／學徒除外)
 門類 2 : 酒店中菜部

職稱	平均年齡	18 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 49	50 或以上	拒絕回答	總計
技工級									
見習廚師（中菜）／四廚或以下 （燒烤、點心、蔬菜、水枱）	16	32	48	20	1	1	60		178
小計	16	32	48	20	1	1	60		178
操作工級									
餐廳接待員	12	-	-	5	-	-	14		31
初級侍應生／酒吧服務員／服務員	20	2	10	3	3	2	39		79
清潔雜工／洗碗碟雜工／ 廚房雜工／管事／傳菜員	-	-	-	-	3	22	8		33
侍應生	4	57	108	12	31	-	159		371
點心廚師／蔬菜廚師／煎炸工／ 蒸籠工／發乾貨員	2	1	31	19	14	-	43		110
其他	-	1	-	-	-	-	-		1
小計	38	61	149	39	51	24	263		625
總計	54	93	197	59	52	25	323		803

表 9：機構規模

門類	機構規模（人數）	公司數目
酒店	1 - 9	19
	10 - 49	88
	50 - 99	34
	100 - 199	41
	200 - 499	42
	500 及以上	20
	總 計	244
酒店中菜部	10 - 49	40
	50 - 99	10
	100 - 199	2
	總 計	52
所有門類	1 - 9	19
	10 - 49	128
	50 - 99	44
	100 - 199	43
	200 - 499	42
	500 及以上	20
	總 計	296

表 10：過去十二個月內部晉升人數

門類 職級	由督導員／技術員級 晉升至 經理／專業人員級	由技工／操作工級 晉升至 督導員／技術員級	總計
酒店	110	384	494
酒店中菜部	1	11	12
所有門類	111	395	506

表 11：預測十二個月兩類機構內各職級僱員人數

門類	職級	經理／專業人員	督導員／專業人員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
酒店		2946	10270	22047	1243	36506
酒店中菜部		111	1083	832	-	2026
所有門類		3057	11353	22879	1243	38532

表 12：過去十二個月兩類機構內各職級新聘僱員人數

門類 職級	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總計
酒店	284	731	3211	149	4375
酒店中菜部	6	40	77	-	123
所有門類	290	771	3288	149	4498

表 13：過去十二個月兩類機構內各職級新聘無酒店業經驗僱員人數

門類 職級	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總計
酒店	8	36	665	52	761
酒店中菜部	-	-	17	-	17
所有門類	8	36	682	52	778

表 14：過去十二個月新招聘的應屆酒店或旅遊業培訓課程畢業生人數

門類	職級	督導員／技術員	技工／操作工	文員／其他員工	總計
酒店		5	343	11	359
酒店中菜部		-	2	-	2
所有門類		5	345	11	361

表 15：兩類機構內各職級僱員入職前的酒店業經驗（平均年數）

門類	經驗 職級	無經驗	一年以下	一年至 三年以下	三年至 五年以下	五年至 十年	十年以上	不詳／ 拒絕回答	總計
酒店	經理／專業人員	-	-	17	167	1496	596	609	2885
	督導員／技術員	-	2	1049	4825	1955	-	2215	10046
	技工／操作工	1821	2953	11043	288	-	-	4915	21020
	文員及其他員工	113	294	489	66	1	-	252	1215
	總計	1934	3249	12598	5346	3452	596	7991	35166
酒店中菜部	經理／專業人員	-	-	-	5	47	17	42	111
	督導員／技術員	-	-	91	344	150	-	489	1074
	技工／操作工	18	246	242	1	-	-	296	803
	文員及其他員工	-	-	-	-	-	-	-	-
	總計	18	246	333	350	197	17	827	1988
所有門類	經理／專業人員	-	-	17	172	1543	613	651	2996
	督導員／技術員	-	2	1140	5169	2105	-	2704	11120
	技工／操作工	1839	3199	11285	289	-	-	5211	21823
	文員及其他員工	113	294	489	66	1	-	252	1215
	總計	1952	3495	12931	5696	3649	613	8818	37154

表 16：過去十二個月兩類機構內各職級僱員接受的內部訓練（平均人日）

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

門類	人日 職級	無	五日以下	五日至 十日以下	十日至 十五日以下	十五日以上	不詳／ 拒絕回答	總計
		無	五日以下	五日至 十日以下	十日至 十五日以下	十五日以上	不詳／ 拒絕回答	
酒店	經理／專業人員	466	1006	306	221	99	787	2885
	督導員／技術員	1084	3537	1581	646	227	2971	10046
	技工／操作工	2367	7873	3159	1148	173	6300	21020
	文員及其他員工	339	437	92	-	8	339	1215
	總計	4256	12853	5138	2015	507	10397	35166
酒店中菜部	經理／專業人員	24	29	2	4	1	51	111
	督導員／技術員	182	177	120	-	16	579	1074
	技工／操作工	93	297	59	15	-	339	803
	文員及其他員工	-	-	-	-	-	-	-
	總計	299	503	181	19	17	969	1988
所有門類	經理／專業人員	490	1035	308	225	100	838	2996
	督導員／技術員	1266	3714	1701	646	243	3550	11120
	技工／操作工	2460	8170	3218	1163	173	6639	21823
	文員及其他員工	339	437	92	-	8	339	1215
	總計	4555	13356	5319	2034	524	11366	37154

表 17.1 : 按優次劃分各職級僱員宣有的訓練方式

日間兼讀班的優先次序

門類	職級	優先次序	第一	第二	第三	拒絕回答	總計
酒店	經理／專業人員	346	775	871	893		2885
	督導員／技術員	1169	3185	2434	3258		10046
	技工／操作工	3145	5289	5642	6944		21020
	文員及其他員工	131	331	377	376		1215
	總計	4791	9580	9324	11471		35166
酒店中菜部	經理／專業人員	9	17	37	48		111
	督導員／技術員	80	215	229	550		1074
	技工／操作工	60	198	223	322		803
	文員及其他員工	-	-	-	-		-
	總計	149	430	489	920		1988
所有門類	經理／專業人員	355	792	908	941		2996
	督導員／技術員	1249	3400	2663	3808		11120
	技工／操作工	3205	5487	5865	7266		21823
	文員及其他員工	131	331	377	376		1215
	總計	4940	10010	9813	12391		37154

表 17.2 : 按優次劃分各職級僱員宣有的訓練方式

夜間兼讀班的優先次序

門類	職級	優先次序	第一	第二	第三	拒絕回答	總計
酒店	經理／專業人員	198	961	833	893		2885
	督導員／技術員	941	2202	3645	3258		10046
	技工／操作工	2432	6873	4771	6944		21020
	文員及其他員工	186	382	271	376		1215
	總計	3757	10418	9520	11471		35166
酒店中菜部	經理／專業人員	4	44	15	48		111
	督導員／技術員	130	190	204	550		1074
	技工／操作工	94	254	133	322		803
	文員及其他員工	-	-	-	-		-
	總計	228	488	352	920		1988
所有門類	經理／專業人員	202	1005	848	941		2996
	督導員／技術員	1071	2392	3849	3808		11120
	技工／操作工	2526	7127	4904	7266		21823
	文員及其他員工	186	382	271	376		1215
	總計	3985	10906	9872	12391		37154

表 17.3 : 按優次劃分各職級僱員宣有的訓練方式

研討會／研習班的優先次序

門類	職級	優先次序	第一	第二	第三	拒絕回答	總計
酒店	經理／專業人員	1458	256	288	883		2885
	督導員／技術員	4702	1401	709	3234		10046
	技工／操作工	8574	1914	3663	6869		21020
	文員及其他員工	525	126	191	373		1215
	總計	15259	3697	4851	11359		35166
酒店中菜部	經理／專業人員	50	2	11	48		111
	督導員／技術員	314	119	91	550		1074
	技工／操作工	327	29	125	322		803
	文員及其他員工	-	-	-	-		-
	總計	691	150	227	920		1988
所有門類	經理／專業人員	1508	258	299	931		2996
	督導員／技術員	5016	1520	800	3784		11120
	技工／操作工	8901	1943	3788	7191		21823
	文員及其他員工	525	126	191	373		1215
	總計	15950	3847	5078	12279		37154

表 18：過去十二個月內獲提供培訓的人數

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及／其他員工	總 計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	115	25	3	1	144
人力資源管理	81	68	3	13	165
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	75	77	4	8	164
督導管理、領導技巧	254	506	70	5	835
風險管理	51	47	43	-	141
其他	4	-	-	-	4
小 計	580	723	123	27	1453
行業技能					
銷售及市場拓展	52	79	16	15	162
財務及會計	21	33	73	39	166
烹調	9	74	104	-	187
酒精飲料及葡萄酒	14	47	135	4	200
餐飲服務	38	138	450	1	627
房務服務	37	104	623	1	765
客務服務	52	208	460	8	728
水療及健康	1	12	39	-	52
會議及宴會／項目管理	22	41	35	2	100
衛生及食品安全	133	495	1178	1	1807
資訊科技	15	19	42	15	91
其他	14	87	132	-	233
小 計	408	1337	3287	86	5118

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及／其他員工	總 計
通用技巧					
服務態度、顧客服務	207	716	2445	36	3404
溝通	155	396	1055	34	1640
難題解決	127	321	887	31	1366
其他	42	110	159	6	317
小 計	531	1543	4546	107	6727
語言					
普通話	19	58	261	11	349
英語	37	74	319	6	436
其他	-	-	-	-	-
小 計	56	132	580	17	785
拒絕回答	144	438	1088	64	1734
小 計	144	438	1088	64	1734
總 計	1719	4173	9624	301	15817

表 18A：過去十二個月內獲提供培訓的人數

門類 1：酒店

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及／其他員工	總計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	114	25	3	1	143
人力資源管理	80	68	3	13	164
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	75	76	4	8	163
督導管理、領導技巧	250	484	70	5	809
風險管理	51	47	43	-	141
其他	4	-	-	-	4
小計	574	700	123	27	1424
行業技能					
銷售及市場拓展	52	78	16	15	161
財務及會計	21	33	73	39	166
烹調	9	70	102	-	181
酒精飲料及葡萄酒	12	40	122	4	178
餐飲服務	38	130	427	1	596
房務服務	37	104	613	1	755
客務服務	52	208	450	8	718
水療及健康	1	12	29	-	42
會議及宴會／項目管理	22	41	25	2	90
衛生及食品安全	118	367	975	1	1461
資訊科技	15	19	42	15	91
其他	14	87	132	-	233
小計	391	1189	3006	86	4672

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及／其他員工	總 計
通用技巧					
服務態度、顧客服務	198	643	2311	36	3188
溝通	153	386	1045	34	1618
難題解決	126	315	879	31	1351
其他	42	110	159	6	317
小 計	519	1454	4394	107	6474
語言					
普通話	19	57	261	11	348
英語	37	74	314	6	431
其他	-	-	-	-	-
小 計	56	131	575	17	779
拒絕回答	144	438	1088	64	1734
小 計	144	438	1088	64	1734
總 計	1684	3912	9186	301	15083

表 18B：過去十二個月內獲提供培訓的人數

門類 2：酒店中菜部

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及／其他員工	總 計
管理技巧					
業務及財務策略規劃、推行及檢討	1	-	-	-	1
人力資源管理	1	-	-	-	1
銷售及市場策略規劃、推行及檢討	-	1	-	-	1
督導管理、領導技巧	4	22	-	-	26
風險管理	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-
小 計	6	23	-	-	29
行業技能					
銷售及市場拓展	-	1	-	-	1
財務及會計	-	-	-	-	-
烹調	-	4	2	-	6
酒精飲料及葡萄酒	2	7	13	-	22
餐飲服務	-	8	23	-	31
房務服務	-	-	10	-	10
客務服務	-	-	10	-	10
水療及健康	-	-	10	-	10
會議及宴會／項目管理	-	-	10	-	10
衛生及食品安全	15	128	203	-	346
資訊科技	-	-	-	-	-
其他	-	-	-	-	-
小 計	17	148	281	-	446

培訓類別	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及／其他員工	總 計
通用技巧					
服務態度、顧客服務	9	73	134	-	216
溝通	2	10	10	-	22
難題解決	1	6	8	-	15
其他	-	-	-	-	-
小 計	12	89	152	-	253
語言					
普通話	-	1	-	-	1
英語	-	-	5	-	5
其他	-	-	-	-	-
小 計	-	1	5	-	6
拒絕回答	-	-	-	-	-
小 計	-	-	-	-	-
總 計	35	261	438	-	734

表 19：預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

酒店業 包括酒店及酒店中菜部

訓練課程	職 級 時 段	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總 計
		過去十二個月	580	723	123	
管理技巧	未來十二個月	589	733	123	26	1471
	改變之百分比	1.55%	1.38%	0.00%	-3.70%	1.24%
	過去十二個月	408	1337	3287	86	5118
行業技能	未來十二個月	418	1361	3364	88	5231
	改變之百分比	2.45%	1.80%	2.34%	2.33%	2.21%
	過去十二個月	531	1543	4546	107	6727
通用技巧	未來十二個月	513	1490	4506	103	6612
	改變之百分比	-3.39%	-3.43%	-0.88%	-3.74%	-1.71%
	過去十二個月	56	132	580	17	785
語言	未來十二個月	66	169	654	18	907
	改變之百分比	17.86%	28.03%	12.76%	5.88%	15.54%
	過去十二個月	144	438	1088	64	1734
拒絕回答	未來十二個月	0	0	0	0	0
	改變之百分比	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%
	過去十二個月	1719	4173	9624	301	15817
總 計	未來十二個月	1586	3753	8647	235	14221
	改變之百分比	-7.74%	-10.06%	-10.15%	-21.93%	-10.09%

表 19A：預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

門類 1：酒店

訓練課程	時段	職級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
		過去十二個月					
管理技巧	未來十二個月	583	710	123	26	1442	
	改變之百分比	1.57%	1.43%	0.00%	-3.70%	1.26%	
	改變之百分比	1.57%	1.43%	0.00%	-3.70%	1.26%	
行業技能	過去十二個月	391	1189	3006	86	4672	
	未來十二個月	401	1211	3082	88	4782	
	改變之百分比	2.56%	1.85%	2.53%	2.33%	2.35%	
通用技巧	過去十二個月	519	1454	4394	107	6474	
	未來十二個月	501	1399	4351	103	6354	
	改變之百分比	-3.47%	-3.78%	-0.98%	-3.74%	-1.85%	
語言	過去十二個月	56	131	575	17	779	
	未來十二個月	66	168	647	18	899	
	改變之百分比	17.86%	28.24%	12.52%	5.88%	15.40%	
拒絕回答	過去十二個月	144	438	1088	64	1734	
	未來十二個月	0	0	0	0	0	
	改變之百分比	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	
總計	過去十二個月	1684	3912	9186	301	15083	
	未來十二個月	1551	3488	8203	235	13477	
	改變之百分比	-7.90%	-10.84%	-10.70%	-21.93%	-10.65%	

表 19B：預計在過去和未來十二個月內機構的訓練計劃之百分比改動

門類 2：酒店中菜

訓練課程	時段	職級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總計
		過去十二個月	6	23	0	0	
管理技巧	未來十二個月	6	23	0	0	0	29
	改變之百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	過去十二個月	17	148	281	0	0	446
行業技能	未來十二個月	17	150	282	0	0	449
	改變之百分比	0.00%	1.35%	0.36%	0.00%	0.00%	0.67%
	過去十二個月	12	89	152	0	0	253
通用技巧	未來十二個月	12	91	155	0	0	258
	改變之百分比	0.00%	2.25%	1.97%	-	-	1.98%
	過去十二個月	0	1	5	0	0	6
語言	未來十二個月	0	1	7	0	0	8
	改變之百分比	0.00%	0.00%	40.00%	0.00%	0.00%	33.33%
	過去十二個月	0	0	0	0	0	0
拒絕回答	未來十二個月	0	0	0	0	0	0
	改變之百分比	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	-
	過去十二個月	35	261	438	0	0	734
總計	未來十二個月	35	265	444	0	0	744
	改變之百分比	0.00%	1.53%	1.37%	0.00%	0.00%	1.36%

表 20：在未來十二個月內從外間培訓機構為僱員引入有關培訓

門類	調查回應			總計
	會	不會	不詳／拒絕回答	
酒店	50	168	26	244
酒店中菜部	13	25	14	52
所有門類	63	193	40	296

表 21：設有水療中心設施及服務的酒店數目

酒店業

門類	由酒店經營管理	由外判公司經營管理	沒有水療中心之設施及服務	總計
酒店	19	10	196	225

表 22：過去十二個月內離職的僱員人數

門類 職級	經理／ 專業人員	督導員／ 技術員	技工／ 操作工	文員及 其他員工	總計
酒店	312	792	3176	140	4420
酒店中菜部	3	28	77	2	110
所有門類	315	820	3253	142	4530

表 23：過去十二個月遇到招聘困難人數

門類	有	沒 有	未有／ 未有嘗試招聘	總 計
酒店	160	41	17	218
酒店中菜部	23	11	3	37
總 計	183	52	20	255

表 24：遇到招聘困難的原因

酒店業

包括酒店及酒店中菜部

原因	職 級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
缺乏具相關經驗求職者		45	82	137	35	299
聘用條件欠佳		7	13	39	4	63
工作環境久佳		1	5	11	2	19
晉升機會有限		-	3	17	3	23
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源		16	22	61	7	106
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭		16	18	23	6	63
其他		2	9	18	3	32
總 計		87	152	306	60	605

表 24A：遇到招聘困難的原因

門類 1：酒店

原因	職 級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
缺乏具相關經驗求職者		42	73	122	35	272
聘用條件欠佳		7	10	35	4	56
工作環境久佳		1	4	10	2	17
晉升機會有限		-	3	14	3	20
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源		16	21	55	7	99
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭		15	15	20	6	56
其他		2	7	17	3	29
總 計		83	133	273	60	549

表 24B：遇到招聘困難的原因

門類 2：酒店中菜部

原因	職 級	經理／專業人員	督導員／技術員	技工／操作工	文員及其他員工	總 計
缺乏具相關經驗求職者		3	9	15	-	27
聘用條件欠佳		-	3	4	-	7
工作環境久佳		-	1	1	-	2
晉升機會有限		-	-	3	-	3
缺乏具相關訓練／資歷的人力資源		-	1	6	-	7
源自內地／澳門／其他城市之人手競爭		1	3	3	-	7
其他		-	2	1	-	3
總 計		4	19	33	-	56